CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, octubre del 2026

Señor (a)
JESUS DAVID SILVA RAMOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9143706 del año 2026
Cargo del supervisor **Instructor G16**
Coordinador Académico.
Centro Agropecuario y de Biotecnología El Porvenir
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual octubre de 2026

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.9168928** de 2026

JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA, identificado con la cédula de ciudadanía no. **1026256309** de Bogotá – D-C, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de pago: *Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($ 47.374.970) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($4.737.497).*

Plazo: Será hasta el 30 de noviembre de 2026.

Objeto: SERVICIOS PERSONALES: CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL CABP.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Alistar procesos formativos e impartir 160 horas mensuales de formación profesional integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro del programa oferta regular, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el Centro de formación.	Se realizó alistamiento de procesos académicos, impartiendo formación, en los programas de formación: **1. SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS FICHA 3607730** **competencia sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas** **Resultado de Aprendizaje** **RA1**. identificar recursos para análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización **2. GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA FICHA 3579481** **Competencia** aplicación de conocimientos de las ciencias naturales de acuerdo con situaciones del contexto productivo y social. **Resultado de Aprendizaje** **RA1**. identificar los principios y leyes de la física en la solución de problemas de acuerdo al contexto productivo.	**ANEXO 1.** Anuncio sesiones sincrónicas **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633** **ANEXO 2.** Planeación Pedagógica **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633** **Anexo 3**: Guías de Aprendizaje de los programas de formación Fichas No. **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633** **ANEXO 4.** Link Sesiones sincrónicas. **1. SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS FICHA 3607730** https://drive.google.com/file/d/1jdGdhnXKaCpZPWDfAz2eLJ7M0Nqeyy0p/view?usp=sharing **2. GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA FICHA 3579481**

		RA2. proponer acciones de mejora en los procesos productivos de acuerdo con los principios y leyes de la física **RA3.** solucionar problemas asociados con el sector productivos con base en los principios y leyes de la física **3. GUIANZA TURISTICA FICHA 3314633** **Competencia** conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa **Resultado de Aprendizaje** **RA1**. manejar grupos de usuarios y turistas en escenarios culturales y naturales de acuerdo con protocolos de servicio, tipo de actividad turística e itinerario.	**https://drive.google.com/file/d/1oqBhFK5ZN72n9yZx2kKjnRZGQNNx8nBo/view?usp=sharing** **3. GUIANZA TURISTICA FICHA 3314633** https://drive.google.com/file/d/1GcHJ_c-PFsgxV2izxSFVglJ_-q4ruCK6/view?usp=sharing **ANEXO 5.** Pantallazo encuentros sesiones sincrónicas **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633** **ANEXO 6.** Plan de trabajo concertado **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633**
2	Autogestionar formación complementaria y Eventos de Divulgación Tecnológica de acuerdo con su área de desempeño, presentando la documentación requerida para ello y realizar el proceso requerido para tal fin.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”

3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofía Plus de acuerdo con la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato.	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"
4	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje de las fichas a cargo dentro de los términos estipulados.	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"
5	Planear y ejecutar las actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Se realizó orientaciones para el desarrollo de las actividades de aprendizaje, relacionada en la guía y suministrada a los aprendices de las fichas y programas de formación.	**ANEXO 3.** Guías de Aprendizaje. **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633**
6	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades de formador del programa de formación.	Se compartió las guías de aprendizaje en las fichas de formaciones asignadas.	**ANEXO 3.** Guías de Aprendizaje. **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633**
7	Apoyar la gestión del programa de formación para el posicionamiento Regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"

8	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación y de la regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	Se participó activamente en el cumplimiento de metas en programas de formación según los horarios asignados por el supervisor de contrato.	**ANEXO 4.** Link Sesiones sincrónicas. **1. SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS FICHA 3607730** https://drive.google.com/file/d/1jdGdhnXKaCpZPWDfAz2eLJ7M0Nqeyy0p/view?usp=sharing **2. GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA FICHA 3579481** **https://drive.google.com/file/d/1oqBhFK5ZN72n9yZx2kKjnRZGQNNx8nBo/view?usp=sharing** **3. GUIANZA TURISTICA FICHA 3314633** https://drive.google.com/file/d/1GcHJ_c-PFsgxV2izxSFVglJ_-q4ruCK6/view?usp=sharing
9	Realizar el seguimiento de cada aprendiz mediante la orientación y acompañamiento a las actividades de aprendizaje y reportar avances o dificultades de manera oportuna a la Coordinación Académica en los formatos y tiempos que se dispongan para ellos.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”
10	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes mensuales de la ejecución del	informe mensual de ejecución contractual, dentro de la fecha requerida por el supervisor de contrato según correo electrónico remitido	informe mensual de ejecución contractual

	contrato o los productos que se le requiera, además del informe mensual de actividades según la fase en que se encuentre el curso (planear, ejecutar y evaluar) durante el desarrollo del proceso de aprendizaje y de las actividades en general con sus respectivos anexos.		
11	El instructor contratista se obliga durante el periodo del contrato al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplican a la función instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante, para certificar Habilidades pedagógicas y capacitarse en el idioma inglés y aplicar al proceso de certificación de las normas de competencia "ORIENTAR FORMACION PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TECNICO Y NORMATIVO" y aportar el respectivo certificado aprobado al informe de ejecución contractual.	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"
12	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato. Se presentó oportunamente el informe mensual de ejecución contractual, subiendo las evidencias respectivas en SECOP II Informe de ejecución contractual	se presenta informe mensual de la ejecución del contrato con sus respectivos anexos SECOP II	**ANEXO 7** Plataforma Secop II (archivos GF Y GC)

13	Desarrollar las horas de formación que requiera la implementación del programa.	Se desarrollaron las horas de formaciones requeridas en las actividades concertadas	**ANEXO 8.** Reporte de horas Sofia Plus**.**
14	Prestando con seriedad, responsabilidad, profesionalidad, eficiencia, oportunidad y diligencia estos servicios.	Se realizaron las actividades durante el periodo objeto de cobro. Entrega de informes a la Coordinación Académica, de acuerdo con los requerimientos	**ANEXO 8.** Reporte de horas Sofia Plus**.** **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633**
15	Atender según los requerimientos de la Subdirección de centro, actividades de apoyo a la supervisión de contratos y/o evaluación de propuestas según las competencias que su formación académica le permitan desarrollar.	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"
16	Sentar las evaluaciones de cada resultado de aprendizaje y dar a conocer los resultados de estas, registrando los respectivos juicios evaluativos en el aplicativo Sofia Plus dentro de los términos establecidos	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"
17	Mantener en tiempo real el portafolio del instructor con la documentación soporte inherente a la formación: programa de formación, listado de aprendices, horario del instructor, planeación pedagógica, guías de aprendizaje, plan concertado, Planeación, seguimiento y	Se mantiene el portafolio del instructor según lo indicado en la Guía para desarrollar procesos formativos - GFPI-G-013, para las fichas en ejecución. • Guía de Aprendizaje. • Plan de Mejoramiento • Registros de Inasistencia en Sofía plus.	**ANEXO 9** Link Portafolio del instructor. Cuenta mes de este informe. JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA 8. OCTUBRE

	evaluación etapa productiva: Lista de aprendices con la alternativa seleccionada para el desarrollo de la Etapa Productiva, Ente Conformador e Instructor Asignado. (Aplica a los instructores que realicen apoyo en el seguimiento de etapa, Plan de Mejoramiento, registro de inasistencias en Sofia Plus, reporte de horas académicas, formato de apoyo de lista de asistencia a la formación, etc.)	• Formato Ruta de atención para la prevención de la Deserción. • Plan Concertado. • Listas de asistencia **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633**	
18	Entregar los reportes mensuales estadísticos y registros inherentes al proceso formativo, en las fechas solicitadas por parte del supervisor del contrato.	Se presentó oportunamente el informe mensual de ejecución contractual. Mes en curso.	Reporte en SECOP II
19	Apoyar los procesos de las otras actividades inherentes a la formación.	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"	"Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación"
20	El contratista debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: a. Procurar el cuidado integral de su salud. b. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo.	Se cumplió con los protocolos de autocuidado y bioseguridad. Se realizó la inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad realizada en la plataforma SI CONTRATISTA	**ANEXO 9** Link Portafolio del instructor. Cuenta mes de este informe. JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA 8. OCTUBRE

	c. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. d. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. e. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST f. Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. g. Apoyar las actividades de investigación e innovación que se desarrollen en el centro de formación. Debe presentar documentos señalados en la circular 3- 2017-000208. h. Aplicar los procedimientos correspondientes al instructor para formalizar la deserción de los aprendices que abandonan el proceso formativo de acuerdo con lo establecido en el		

	reglamento del aprendiz SENA vigente. i. Realizar el seguimiento de cada aprendiz mediante la orientación y acompañamiento a las actividades de aprendizaje, realizando los trámites pertinentes acordes al Reglamento del 14GTH-F-075 V09 Aprendiz: -Planes de mejoramiento Emisión de juicios evaluativos una vez finalizado cada resultado de aprendizaje. -Registro de inasistencias en Sofia Plus. -Reporte de deserciones de aprendices por equipo ejecutor de la ficha.		
21	Generar y ejecutar estrategias que permita la permanencia de los aprendices durante todo el tiempo de formación.	Se realizo el debido acompañamiento, seguimiento y motivación a los aprendices para continuar formándose en los programas.	**ANEXO 9** Link Portafolio del instructor. Cuenta mes de este informe. JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA 8. OCTUBRE Estrategias: trabajo colaborativo, publicación anuncios de seguimiento, mensajes personalizados, elaboración instructivos y material de apoyo adicional.
22	Atender las solicitudes de reuniones requeridas por el supervisor de contrato y/o subdirector de centro.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”

23	Atender los requerimientos del supervisor de contrato, en cuanto a impartir formación presencial en el centro de formación.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”
24	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”	“Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación”
25	Impartir formación Virtual, Presencial y/o etapa productiva de acuerdo con la necesidad del Centro y/o programas de formación. “Esta obligación se define su modalidad en el anexo o Clausulado del contrato, mismo ITEM 27”	Durante el periodo actual, impartí formación virtual en las fichas asignadas	**ANEXO 3** Guías de Aprendizaje. **FICHA 3607730** **FICHA 3579481** **FICHA 3314633**

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Para efectos del presente informe, se adjuntan las certificaciones de antecedentes correspondientes, con las fechas que se relacionan a continuación:

- **Certificación de antecedentes fiscales: 07 de octubre 2026**
- **Certificación de antecedentes penales: 07 de octubre 2026**
- **Certificación de antecedentes disciplinarios: 06 de octubre 2026**
- **Certificación de Registro Nacional de Medidas Correctivas: 07 de octubre 2026**

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. ***9510962067*** *operador Aportes en Línea referente al mes de* ***septiembre*** *de 2026.*

Cordialmente,

JHON A. HERNANDEZ

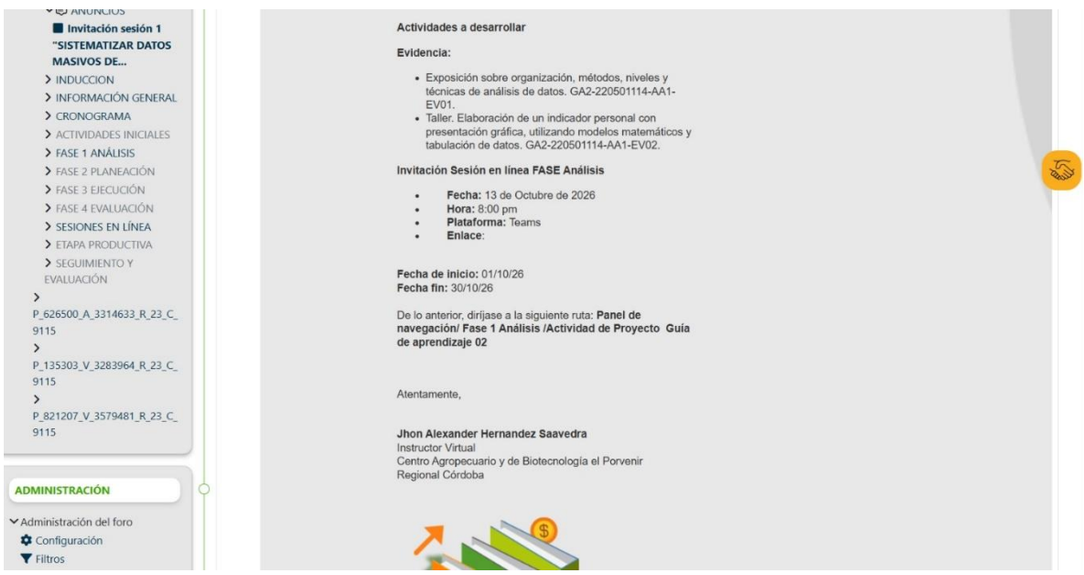
JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA
C.C.No. 1026256309 de BOGOTA – D-C
Contratista

JESUS DAVID SILVA RAMOS
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9143706 del año 2026

OBLIGACION CONTRACTUAL 1 ANEXO 1. ANUNCIOS

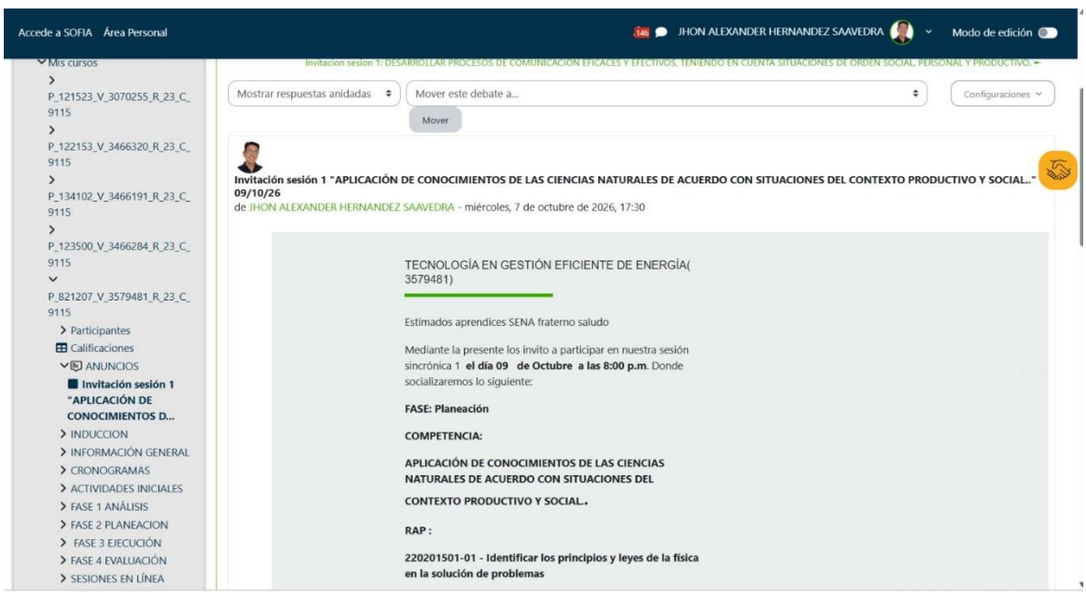
1. SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIERO FICHA 3607730

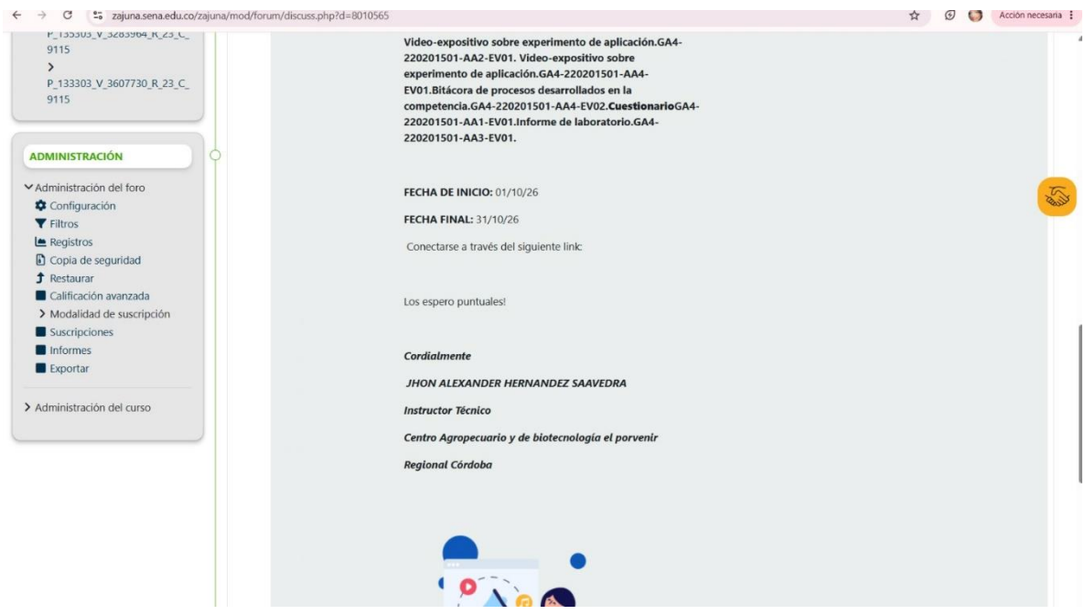




OBLIGACION CONTRACTUAL 1 ANEXO 1. ANUNCIOS

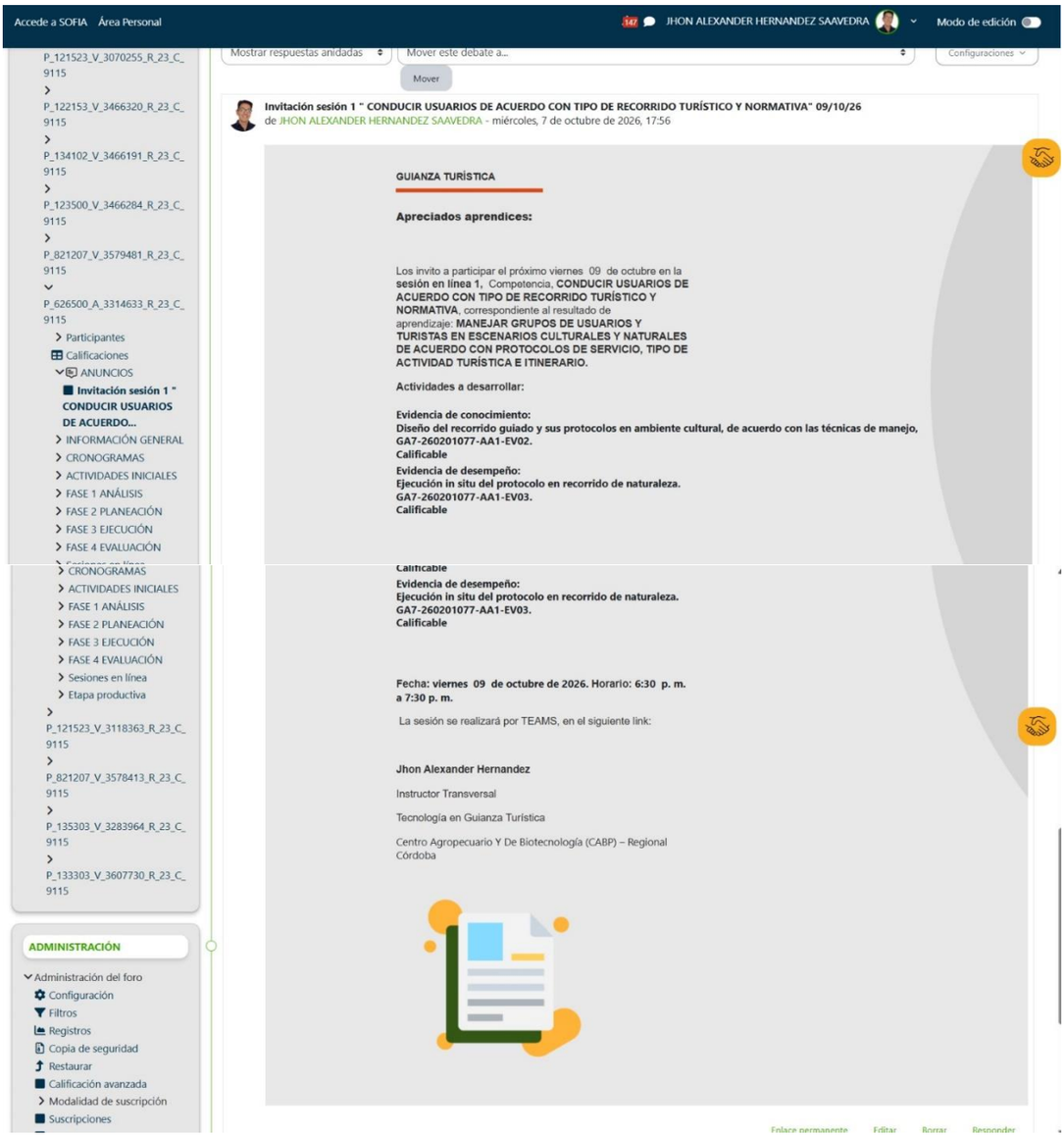
2. GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA **FICHA** FICHA 3579481





OBLIGACION CONTRACTUAL 1 ANEXO 1. ANUNCIOS

3. GUIANZA TURISTICA FICHA 3314633



GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de elaboración	Mayo 2022	
Denominación del programa de formación	Servicios comerciales y financieros	
Modalidad de ejecución	Virtual	
Código y versión del programa	133303 v1	
Nombre del proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación titulada)	Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.	
Código del proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación titulada)		
Instructor(es) que elabora(n) la planeación pedagógica	José Francisco Chará Carrero	Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios
	María Alejandra Tovar Bernal	Centro de Industria y la Construcción
	Wilmar Eduardo Amaya Ávila	Centro de Comercio y Servicios
	Diego Villalobos Barreto	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología
Diseñadora instruccional	Caterine Bedoya Mejía	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial
Evaluadora instruccional	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología
Responsable Equipo de desarrollo curricular	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Correctora de estilo	Julia Isabel Roberto	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (Si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		210301089. Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica.	**210301089-01.** Examinar necesidades del cliente, relacionados con los productos y servicios financieros según política institucional	**GA1-210301089-AA1.** Relacionar los requerimientos del servicio al cliente con los productos y servicios financieros según política institucional	12	36	Aprendizaje basado en estudio de caso	**LMS**	Sistema financiero y gestión del riesgo	1	• Interpreta estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con normativa. • Identifica prospectación de clientes financieros, según políticas institucionales. • Determina cliente financiero, según políticas institucionales • Define productos financieros, según política comercial	**Evidencia de conocimiento:** Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. **GA1-210301089-AA1-EV01**	
			210301089-02. Identificar riesgos asociados a las operaciones del cliente según normativa.	**GA1-210301089-AA2.** Interpretar los riesgos asociados a las operaciones en el sistema financiero según normativa y guía técnica.	12	36	Aprendizaje basado en problemas				• Reconoce etapas y elementos de los sistemas de riesgos, según normativa. • Distingue riesgos asociados a los sistemas de administración de riesgo, según normativa.	**Evidencia de desempeño:** Foro-informe de riesgos asociados a las operaciones financieras. **GA1-210301089-AA2-EV01**	
											• Detalla operaciones relacionados con los sistemas de administración de riesgo, según normativa.	**Evidencia de producto:** Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo. **GA1-210301089-AA2-EV02**	
		220501046. Utilizar herramientas informáticas de	**220501046-01.** Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.	**GA1-220501046-AA1.** Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.	3	9	Simulación.	**LMS**	Tecnologías de la información y	**1**	• Reconoce características de equipos tic, tipos de *software* y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. • Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.	**Evidencia de conocimiento:** Mapa mental - *Software* y servicios de internet. **GA1-220501046-AA1-EV01.**	
			220501046-02. Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.	**GA1-220501046-AA2.** Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.	3	9					• Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. • Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo.	**Evidencia de conocimiento:** Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. **GA1-220501046-AA2-EV01.**	

	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	acuerdo con las necesidades de manejo de información.	**220501046-03.** Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.	**GA1-220501046-AA3.** Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.	3	9			la comunicación (TIC)		• Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, *software* para presentaciones y *software* específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. • Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de *e-learning* y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación.	**Evidencia de producto:** Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. **GA1-220501046-AA3-EV01**	
			220501046-04. Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.	**GA1-220501046-AA4.** Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales.	3	9					• Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos realizados. • Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	**Evidencia de desempeño:** Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. **GA1-220501046-AA4-EV01.**	
		240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.	**240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.	**GA1-240202501-AA1.** Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.	6	18	Aprendizaje autónomo (Reading and listening). -Exposición digital (Oral). -Producción de textos (Writting).	**LMS**	Level 1 - MCER A1.1	**1**	Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA1-240202501-AA1-EV01.**	
											Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.	**Evidencia de desempeño:** Video-presentación. **GA1-240202501-AA1-EV02**	
				GA1-240202501-AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.							Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de uso laboral cotidiano.	**Evidencia de producto:** Folleto. **GA1-240202501-AA2-EV01**	
Análisis		**210301086.** Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.	**210301086-01.** Identificar protocolo de atención al cliente en las operaciones de caja, según política comercial.	**GA2-210301086-AA1.** Reconocer los mecanismos en el ejercicio del servicio al cliente aplicando los procedimientos en caja de efectivo según las políticas de la organización.	10	30	Aprendizaje basado en estudio de caso	**LMS**	Protocolo y operaciones en caja	**1**	Determina protocolo de atención a clientes, según política comercial.	**Evidencia de desempeño:** Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente. **GA2-210301086-AA1-EV01**	
			210301086-02. Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa.	**GA2-210301086-AA2.** Establecer las contingencias necesarias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente.	10	30					• Registra los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con procedimiento institucional. • Presenta riesgos en operaciones de caja, de acuerdo con procedimientos de la entidad.	**Evidencia de producto:** Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo. **GA2-210301086-AA2-EV01**	
		220501114. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas.	**220501114-01.** Identificar recursos para análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización.	**GA2-220501114-AA1.** Establecer herramientas de recolección de información válidas en el proceso financiero presentando métodos de análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la	12	36		LMS	Identificación de recursos para análisis de Información		• Determina requerimientos de información de acuerdo a necesidad de la organización. • Describe requerimiento de "analítica de datos" teniendo en cuenta contexto de la organización.	**Evidencia de desempeño:** Exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos. **GA2-220501114-AA1-EV01**	
											Establece metodologías de análisis para origen de acuerdo a	**Evidencia de producto:**	

				organizacion.						• Establece metodologías de analisis para aplicar de acuerdo a requerimiento establecido. • Relaciona fuentes de datos válidas conforme con data requerida.	Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos. **GA2-220501114-AA1-EV02**	
	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	**240201524**. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	**240201524-01.** Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.	**GA2-240201524-AA1.** Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.	3	9	Aprendizaje Basado en Investigación (ABI)	**LMS**	Comunicándonos	**1**	• 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. • Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.	**Evidencia de conocimiento:** Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? **GA2-240201524-AA1-EV01**	
			240201524-02. Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.	**GA2-240201524-AA2.** Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.	3	9			Argumentación		• Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. • Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. • Grafica la información con contenidos semánticos. • Utiliza la información según el propósito establecido. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.	**Evidencia de desempeño:** Video. La comunicación como expresión humana. **GA2-240201524-AA2-EV01**	
			240201524-03. Validar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	**GA2-240201524-AA3.** Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.	3	9			Relacionando		• 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. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas.	**Evidencia de desempeño:** Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. **GA2-240201524-AA3-EV01**	
			240201524-04. Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos, según requerimientos del contexto.	**GA2-240201524-AA4.** Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	3	9			Escribiendo		• Produce textos explicativos, instructivos y 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 en cuenta su intencionalidad.	**Evidencia de producto:** Informe. Creación de contenidos comunicativos. **GA2-240201524-AA4-EV01**	
		240201528. Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	**240201528-01.** Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.	**GA2-240201528-AA1.** Desarrollar procedimientos aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.	3	9	Aprendizaje Basado en Problemas	**LMS**	Matemáticas nivel básico	**1**	• Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno • Define procedimientos matemáticos según la situación problemática	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario: procedimientos aritméticos. **GA2-240201528-AA1-EV01.**	
			240201528-02. Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.	**GA2-240201528-AA2.** Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.	3	9			Matemáticas nivel medio		• Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados • Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables • Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas	**Evidencia de desempeño:** Informe: planteamiento de ecuación. **GA2-240201528-AA2-EV01.**	
			240201528-03. Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos	**GA2-240201528-AA3.** Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.	3	9			Matemáticas nivel intermedio		• Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos • Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica. • Realiza procedimientos matemáticos mediante el uso de calculadora.	**Evidencia de producto:** Video: sustentación. **GA2-240201528-AA3-EV01.**	

			240201528-04. Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.	**GA2-240201528-AA4.** Sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volúmenes de figuras planas y sólidos regulares, a partir de un algoritmo.	3	9			Matemáticas nivel avanzado		• Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida • Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística	**Evidencia de desempeño:** Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. **GA2-240201528-AA4-EV01.**	
		240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.	**240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.	**GA2-240202501-AA1.** Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.	6	18	Aprendizaje autónomo (Reading and listening). -Exposición digital (Oral). -Producción de textos (Writting).	**LMS**	Level 2 - MCER A1.2		Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA2-240202501-AA1-EV01**	
											Brinda información acerca de objetos y sus características.	**Evidencia de desempeño:** Video entrevista virtual. **GA2-240202501-AA1-EV02**	
				GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales							Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Evidencia de producto:** Crónica. **GA2-240202501-AA2-EV01**	
					104	312							
					Total	416							

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	Noviembre de 2022
Denominación del Programa de Formación	Emprendimiento y fomento empresarial
Modalidad de Ejecución	Virtual
Código y versión del Programa	134102 v.1
Nombre del Proyecto	Desarrollar, en el ámbito municipal, modelos de negocio con base en necesidades del entorno y a partir del enfoque innovador, tecnológico y de integración de los sistemas de gestión.
Código del Proyecto	
Instructor(es) que elabora(n) la planeación pedagógica	**Innovative Education**

FASE DE PROYECTO	ACTIVIDAD DE PROYECTO	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
EJECUCIÓN	AP3. Desarrollar y gestionar planes de acción de la operación empresarial, mediante seguimiento de cronogramas de actividades y gestión de documentación propia de los procesos.	220601070 - Planear producción de acuerdo con sistema productivo y métodos técnicos.	220601070-03 - Verificar la capacidad instalada de los recursos claves de acuerdo con la normatividad técnica vigente.	GA7-220601070-AA1 - Determinar la capacidad instalada, de acuerdo con la normatividad vigente.	12	36	Aprendizaje basado en estudio de caso.	LMS	Procesos productivos, costos y capacidad instalada	1	Reconoce la capacidad instalada de los recursos claves cumpliendo con los criterios técnicos establecidos para el modelo de negocios. Resuelve las solicitudes técnicas para la operación del modelo de negocios.	**Evidencia de producto:** Infografía - Determinar la capacidad instalada de un producto. GA7-220601070-AA1-EV01. **Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. GA7-220601070-AA1-EV02.	
		210301088 - Evaluar solicitudes financieras de acuerdo con tipo de producto y manual técnico.	210301088-03 - Reconocer los requisitos y trámites para la financiación del plan de negocios.	GA7-210301088-AA1 - Verificar los requisitos y trámites para la financiación del plan de negocios, teniendo en cuenta las políticas de las entidades bancarias.	4	12	Aprendizaje basado en estudio de caso.	LMS	El sistema financiero, productos y trámites de financiación	1	Verifica los requisitos y trámites de las solicitudes financieras cumpliendo con las políticas de financiación de la entidad bancaria. Revisa las solicitudes financieras teniendo en cuenta las políticas de crédito establecidas por las entidades bancarias.	**Evidencia de producto:** Libro virtual. GA7-210301088-AA1-EV01.	
		210303037 - Reconocer recursos financieros de acuerdo con política y normativa contable.	210303037-03 - Verificar estados financieros básicos de la empresa de acuerdo a normatividad vigente.	GA7-210303037-AA1 - Consolidar estados financieros, de acuerdo con la normatividad vigente.	12	36	Aprendizaje basado en estudio de caso.	LMS	Contabilidad, NIIF y estados financieros	1	Reconoce estados financieros básicos de la empresa de acuerdo a normatividad vigente.	**Evidencia de desempeño y producto:** Taller ciclo contable. GA7-210303037-AA1-EV01.	
		210601027 - Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.	210601027-02 - Elaborar los documentos empresariales y de texto teniendo en cuenta las técnicas de redacción, digitación, transcripción, tecnología disponible y normativa.	GA7-210601027-AA1 - Argumentar el uso de elementos requeridos para la redacción de textos, de acuerdo con normativa.	8	24	Aprendizaje basado en estudio de caso.	LMS	Gestión documental, archivo y normatividad	1	Reconoce los documentos empresariales de acuerdo con el modelo de gestión de la empresa. Redacta los documentos empresariales y de texto aplicando las normas técnicas gramaticales, ortográficas y de redacción para la elaboración y presentación de documentos.	**Evidencia de producto y desempeño:** Tríptico sobre criterios de redacción de documentos empresariales. GA7-210601027-AA1-EV01. **Evidencia de producto y desempeño:** Informe de redacción de textos. GA7-210601027-AA1-EV02.	
			210601027-03 - Verificar que los documentos empresariales y de texto redactados, cumplan con las normas gramaticales, técnicas y del modelo de gestión de la empresa.	GA7-210601027-AA2 - Identificar los procedimientos técnicos para la redacción de textos, de acuerdo con la normativa.	8	24	Aprendizaje basado en estudio de caso.				Valida que los documentos empresariales y de texto cumplan con las normas gramaticales, técnicas y del modelo de gestión de la empresa.	**Evidencia de producto:** Presentación interactiva sobre lineamiento de protocolo de documentos empresariales. GA7-210601027-AA2-EV01. **Evidencia de producto:** Portafolio de documentos empresariales. GA7-210601027-AA2-EV02. **Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. GA7-210601027-AA2-EV03.	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros.
- **Código del programa de formación:** 133303.
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** Análisis.
- **Actividad de proyecto: AP2.** Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.

- **Competencias**:
  Técnicas:
  - **210301086.** Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.
  - **220501114.** Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas.

  Transversales:
  - **240201524.** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
  - **240201528.** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

  Claves:
  - **240202501.** Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**
  Técnicas:
  - **210301086-01.** Identificar protocolo de atención al cliente en las operaciones de caja, según política comercial.
  - **210301086-02.** Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa.
  - **220501114-01.** Identificar recursos para análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización.

  Transversales:
  - **240201524-01.** Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
  - **240201524-02.** Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.

- **240201524-03.** Validar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- **240201524-04.** Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos, según requerimientos del contexto.
- **240201528-01.** Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
- **240201528-02**. Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
- **240201528-03.** Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
- **240201528-04.** Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.

Claves:

- **240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

- **Duración de la guía:** 248 horas
  - **Técnico:** 128 horas
  - **Transversal:** 96 horas
  - **Claves:** 24 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje de las competencias de la actividad de proyecto **Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros**, donde se le permitirá desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en los diferentes componentes.

Con relación a la estrategia de enseñanza, las actividades están apoyadas en el aprendizaje basado en estudio de caso, problemas, proyectos, investigación (ABI) y obviamente el aprendizaje autónomo a través de las competencias: **Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo** y **Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas**, que desarrolla habilidades requeridas y demandadas en los servicios comerciales y financieros. Ayudado de las habilidades comunicativas que se establecen desde lo verbal o digital y, además, de lo no verbal o analógico, ofrecidas por la competencia: **Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo**.

Además, la competencia: **Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales** que hace parte de las matemáticas y ofrece conocimientos básicos en cualquier ámbito, no solo en lo profesional o académico, pues muchos problemas de la vida diaria requieren un conocimiento mínimo sobre operaciones básicas

como la suma, la resta, la multiplicación o la división; por ello, es casi imposible encontrar una profesión o carrera que no lleve implícito algún componente lógico-matemático, o que incluya alguna rama de las matemáticas.

Finalmente, para el inglés, considerada como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia: **Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas** teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatro (4) habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Es de vital importancia mencionar que cada una de las actividades propuestas se desarrollan de forma autónoma con apoyo colaborativo del instructor y compañeros, lo que le permitirá de forma sistemática y organizada el desarrollo de la guía de aprendizaje. De igual manera, se programarán encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas y actividades y así ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje de las competencias planteadas en el proyecto formativo **“Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial”,** enfocado en brindar herramientas que permitan comprender los procedimientos técnicos que se deben aplicar dentro de una organización en cuanto al manejo y la gestión del efectivo a través de diversas operaciones financieras; como la gestión de los datos para los servicios comerciales y financieros.

- **Actividades de reflexión inicial**

Algunas de las situaciones presentadas en nuestros contextos hacen posible la articulación de los conceptos a desarrollar, por ello, para iniciar, se tomará como punto de partida el análisis de una noticia en la cual se estipulan algunos aspectos analizados a partir de cuestionamientos y socializados en el foro social.

Para comenzar, realice la lectura de la siguiente noticia **Las grandes empresas están convirtiendo los datos en dinero**, disponible en la URL: https://www.portafolio.co/negocios/empresas/grandes-empresas-convirtiendo-datos-dinero-57490. Luego deberá realizar un aporte al foro social, en el cual publicará las respuestas frente al siguiente cuestionamiento: ¿De qué forma ha contribuido la *Big Data* en la captación de clientes?

Finalmente, intervenga la participación de dos de sus compañeros realizando aportes críticos frente a las posturas que han sido presentadas por ellos.

Cabe recordar que dicha evidencia no es sumativa en el proceso de evaluación, es de carácter formativa para la profundización y reflexión frente a los principales conceptos del programa.

3.1 Actividades de aprendizaje de la competencia 210301086. Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo

Las actividades planteadas para la competencia permiten determinar el protocolo de atención a clientes, según política comercial, además del registro de los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con el procedimiento institucional y registrar riesgos en operaciones de caja.

Todas las actividades y evidencias se trabajarán con base al aprendizaje basado en estudio de caso.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA2-210301086-AA1. Reconocer los mecanismos en el ejercicio del servicio al cliente aplicando los procedimientos en caja de efectivo según las políticas de la organización.

El objetivo de esta actividad es apropiar los conocimientos de las transacciones en efectivo, los procedimientos en el manejo de billetes, manejo de cheques y proceso de canje y compensaciones, a partir del aprendizaje basado en estudios de caso.

Duración: 40 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Protocolo y operaciones en caja.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-210301086-AA1-EV01. Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente.**

A continuación, se presentan las indicaciones para la realización de la evidencia:

a. Construir un caso, de una organización financiera ficticia, donde se evidencie que esta no cuenta con un protocolo adecuado o presente uno que es muy ineficiente, y por tal razón, se están obteniendo consecuencias negativas que se reflejan en pérdidas financieras y de clientes, disminución de la productividad, recambio permanente de los colaboradores, entre otros.

b. Con este caso ya formulado, deben plantear un protocolo que cumpla con la normativa de atención al cliente y que dé respuesta a los siguientes pasos:

   - Misión y visión de la empresa.
   - Funciones de los empleados.
   - Definir qué es un buen servicio al cliente, según la empresa creada.

- Establecer las reglas básicas, estrategias e interacción en la atención de servicio al cliente en caja.

c. El protocolo se debe presentar en un documento en Word, cumpliendo con los siguientes criterios:

- Portada.
- Justificación de la elaboración de la evidencia (no del caso como tal).
- Objetivos de elaboración de la evidencia.
- Contextualización del caso, hablando del origen del problema y las consecuencias generadas.
- Desarrollo del protocolo.
- Conclusiones del ejercicio realizado, donde se planteen los riesgos posibles, por la no existencia de un protocolo de atención al cliente y obviamente las propuestas para su adecuada implementación.

d. Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** N/A
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la evidencia correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente. GA2-210301086-AA1-EV01.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA2-210301086-AA2. Establecer las contingencias necesarias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente.

La evidencia planteada para esta competencia permite establecer las contingencias necesarias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente, determinando los tipos de operaciones en caja y el reconocimiento de riesgos en las operaciones de caja debido a la falsificación y tráfico de monedas en el sector financiero y las organizaciones.

Duración: 40 horas

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Protocolo y operaciones en caja**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA2-210301086-AA2-EV01. Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo**

Esta evidencia consiste en retomar el caso presentado en la anterior evidencia y con base en este, elaborar un plan de contingencias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente, teniendo presente los conocimientos y conceptos abordados respecto a operaciones y riesgos presentados en caja.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

1. Retomar el caso presentado en la anterior evidencia.

2. Con este caso, plantear un plan de contingencia a la empresa, que cumpla con la normativa de atención al cliente y que dé respuesta a los siguientes pasos:
   - Elaborar lista de riesgos.
   - Evaluar los riesgos según su gravedad y probabilidad.
   - Identificar riesgos importantes.
   - Teniendo en cuenta la priorización de riesgos, plantear los factores desencadenantes que pondrán en marcha este plan.
   - La respuesta inmediata.
   - Definir quiénes van a llevar a cabo las actuaciones previstas para poder mitigar y corregir los fallos y debilidades del sistema.
   - Plantear las medidas que se deben llevar a cabo para cumplir los objetivos y garantizar la reducción del impacto negativo de la situación actual de la empresa.

El plan de contingencia se debe presentar en un documento en Word, cumpliendo con los siguientes criterios:

- Portada.
- Introducción.
- Objetivos.
- Contextualización del caso, hablando del origen del problema y las consecuencias generadas.
- Planteamiento del plan de contingencia.
- Conclusiones y recomendaciones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso: planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** N/A
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo. GA2-210301086-AA2-EV01**

3.2 Actividades de la competencia 220501114. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

Las actividades planteadas para la competencia permiten fortalecer en el aprendiz la capacidad de interpretar y reconocer la ciencia de los datos, base de datos, *Big Data* y técnicas de gestión de datos masivos desde un estudio de caso en el sector financiero y las organizaciones.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA2-220501114-AA1. Establecer herramientas de recolección de información válidas en el proceso financiero presentando métodos de análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización.

El objetivo de esta actividad es apropiar conocimientos relacionados con la organización, ciencia de los datos, ingeniería de requisitos, estadística, bases de datos y *Big data*, a partir del aprendizaje basado en estudio de casos

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Identificación de recursos para análisis de Información.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-220501114-AA1-EV01. Exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos**

  Se realizará una exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos, en el cual se aplicarán los conocimientos y conceptos abordados respecto a los requerimientos de información y "analítica de datos" teniendo en cuenta el contexto de la organización.

  Orientaciones para la realización de la evidencia:

  1. Realizar la lectura **Analítica de datos, inteligencia artificial y big data en la banca**, que se encuentra en la URL: https://www.bbvaopenmind.com/economia/finanzas/analitica-de-datos-inteligencia-artificial-y-big-data-en-la-banca/
  2. Elija una institución o empresa del sector financiero de su agrado. En esa elección se debe tener en cuenta la existencia e implementación de la ciencia de datos.
  3. Identifique en la empresa elegida, la organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos.
  4. Elabore una presentación dinámica en Canva o Prezi, donde presente los siguientes puntos:
     - Justificación del ejercicio realizado.
     - Objetivos.
     - Nombre de la empresa elegida, ubicación y sector financiero a cuál corresponde.
     - Organización métodos, niveles y técnicas de análisis de datos.
     - Conclusiones del ejercicio realizado.
     - Bibliografía.

5. Tome la presentación y con ella grabe un video donde realice una exposición del producto elaborado en la presentación dinámica.
6. Suba el video de la exposición a YouTube, tome la URL y verifique en otro navegador que esta funciona bien y tiene acceso público.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos (URL del video cargado en YouTube).
- **Extensión:** URL.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos. GA2-220501114-AA1-EV01**

- **Evidencia GA2-220501114-AA1-EV02. Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos**

En esta evidencia de **modalidad individual**, basada en el estudio de caso, aplicarán los conocimientos y conceptos abordados respecto a las metodologías de análisis para aplicar de acuerdo con requerimiento establecido y a la relación de fuentes de datos válidas conforme con la data requerida.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

1. Abrir el documento anexo de Excel "**Base_de_datos_Estudiantes**".

2. Con la información, realice un análisis de datos estadísticos, en los cuales se evidencie lo siguiente:
   - Modelos matemáticos.
   - Tabulación y análisis de datos.
   - Variables.
   - Frecuencias.
   - Gráficos estadísticos.
   - Indicadores.

3. El análisis elaborado debe ir en un documento en Word, cumpliendo con los siguientes criterios:
   - Portada.
   - Introducción.
   - Objetivos.
   - Contextualización del ejercicio realizado.
   - Análisis de datos estadísticos.
   - Conclusiones del ejercicio realizado, donde se propongan algunas metodologías de análisis para aplicar de acuerdo con el requerimiento establecido.
   - Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller: elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos.
- **Formato:** Word o PDF y Excel.
- **Extensión:** N/A
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos. GA2-220501114-AA1-EV02.**

3.3 Actividades de la competencia 240201524. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo

Para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos y emociones que, a su vez, se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.

Todos hemos estudiado en algún momento de nuestras vidas los componentes de la comunicación, pero la pregunta es: ¿los conocemos realmente y usamos de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces lo solemos hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en nuestra cotidianidad a la hora de comunicarnos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Comunicándonos.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA2-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**



Al comunicarse se realiza un proceso integral, donde se utilizan diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.). Por esta razón, esta actividad de **modalidad individual** persigue a través de un discurso identificar cómo se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y que, a su vez, se pueda transmitir emotividad al mensaje dando un discurso eficaz.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

Estructura de la participación

- Redacte un breve discurso de no más de 1 minuto (entre 200 y 300 palabras)
- A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo; **Comunicándonos,** realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
- Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
- Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
- Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
- Se sugiere subir el video a YouTube.
- Finalmente, en un documento, entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.
- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo tres páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo tres minutos.
- **Formato:** documento Word o PDF.

- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA2-240201524-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que se hace de forma consciente hasta lo que se hace de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle.

El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente nos llevará a una correcta argumentación de nuestras ideas y nos ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual es necesario tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento podremos construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Argumentación.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-240201524-AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana**

  El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, un tema que afecta a la sociedad actual y con eso construir un argumento que conlleve a la resolución de esta.

  Con dicha problemática, crear un escrito donde plasme su proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador en el argumento a exponer.

  Orientaciones para la realización de la evidencia:

  Estructura para la realización del video

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.

- Piense en cómo esa situación problémica puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
- Para finalizar, junto con el video entregue la síntesis escrita, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.

Entregar:

1. Documento en PDF, con toda su información (nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis).
2. Video, adjuntar la URL, subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA2-240201524-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación es importante conocer los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del contenido del componente formativo: **Relacionando.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje

- **Evidencia GA2-240201524-AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno**

Para el desarrollo de esta actividad, seleccione un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo tenga en cuenta una premisa de Foucault: “Lo propio de saber no es ni ver ni demostrar, sino interpretar”.

De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta, elabore una organización gráfica del tema o problemática global elegida y represente su interpretación de esta a través de una infografía haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación y mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presente para realizar esta actividad:

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida
4. Recuerde hacer buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilices.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA2-240201524-AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida**.**

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del contenido del componente formativo: **Escribiendo.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA2-240201524-AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse, atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad de aprendizaje 2. “La comunicación como expresión humana”.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
    - Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
    - Palabras clave: señale por lo menos cinco palabras clave que utilizará en el contexto del informe.
    - Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
    - Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
        - Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
        - Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
        - Presentar su postura frente a la problemática.
        - Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
        - Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
        - Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
        - Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.
    - Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
    - Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7ma edición.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** informe: La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras clave, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF.

- **Extensión:** Máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA2-240201524-AA4-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia 240201528. Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales

La habilidad para interpretar, relacionar y analizar operaciones matemáticas en el contexto cotidiano es primordial para el desempeño de las diferentes actividades que se tienen en el entorno laboral, social y personal. De ahí la importancia de adquirir conocimientos que faciliten la toma de decisiones mediante la comprensión de datos, medidas, símbolos, etc., para aplicarlos en los momentos frecuentes.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.

En esta actividad de aprendizaje es importante conocer e interpretar los procedimientos aritméticos y algebraicos para abordar situaciones problema, comprendiendo no solo ecuaciones, variables, datos, sino generando resultados a favor en el área aplicada.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel básico**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-240201528-AA1-EV01. Cuestionario: procedimientos aritméticos**

Para el desarrollo de esta actividad, en primera instancia consulte el anexo "**Preguntas_conjuntos*",*** en el que se presenta una serie de preguntas similares a las que encontrará en la evaluación, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Luego, debe responder la evaluación disponible en plataforma.

Antes de responder las preguntas es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el material de formación (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones), seguramente le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para desarrollar el cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA2. Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.

El razonamiento e interpretación matemático es fundamental para el desempeño profesional, personal y social de los seres humanos, pero este puede optimizarse con el apoyo de herramientas que faciliten y optimicen las operaciones ejecutadas.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel medio**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-240201528-AA2-EV01. Informe: planteamiento de ecuación**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el que usted resolverá un problema de aplicación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del componente formativo: **Matemáticas nivel medio**.

Problema de aplicación
Una firma de arquitectos en una estrategia de mercadeo muy innovadora busca entregar a cada uno de sus clientes una casa en escala de chocolate, como la que se ve en la siguiente figura.

Figura 1
Prototipo de casa de chocolate



Nota. Tomada de Getty Images/iStockphoto.

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto tiene dos inconvenientes. El primero es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas; y el segundo es encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa, pues al ser comestible debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Se solicita que, para aportar a la solución de esta situación, realice lo siguiente:

a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.
b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs. cantidad de casas de chocolate. Para esto debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa, entre otros.
c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
d. Plasmar estos resultados en un documento donde justifique la solución que le dio al problema.

- **Informe planteamiento de ecuación**

Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el que aborde los siguientes puntos:

- Portada.
- La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
- La función que relaciona el costo de producción de las casas vs. cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
- Propuesta de mejora de proceso.
- Conclusiones.
- Bibliografía (se puede apoyar en la biblioteca virtual del SENA: http://biblioteca.sena.edu.co/).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe del planteamiento de la ecuación.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del informe, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Informe: planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA3. Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.

Esta actividad se centra en el tratamiento de la información para solucionar problemas del entorno productivo y social, gracias a la fundamentación adquirida en matemáticas.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel intermedio**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-240201528-AA3-EV01. Video: sustentación**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje estudio de caso, en el que usted debe realizar el análisis de la información presentada utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el componente formativo: **Matemáticas nivel intermedio**.

Caso de estudio

Censo de población y vivienda en Colombia
Busque información en la página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.

Con esta información obtenida se pretende generar información estadística relevante que es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico y bienestar social, entre otros.

La información se presenta distribuida en tres categorías (https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018):

- **¿Cuántos somos?** Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, nivel educativo alcanzado, fecundidad por grupos de edad, promedio de hijos por mujer. También se presenta información de migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), inmigración internacional en los últimos cinco años y el último año.

- **¿Dónde estamos?** Muestra la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento: la tasa de alfabetismo y el porcentaje (proporción) de migración interna en el departamento.

- **¿Cómo vivimos?** Evidencia el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen el agua los hogares para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Ahora, realice un análisis detallado de la información, revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elaborarlos (por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).

A partir de la información consultada, determine las variables que fueron objeto de medición en este censo, y precise a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas (por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video promocional exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso; el video debe incluir:

- Presentación inicial.
- Explicación del instrumento usado para la recolección de datos y la caracterización de los mismos.
- Tablas y gráficos (utilice colores adecuados para la presentación de gráficos).
- Análisis de la información tabulada o graficada.
- Conclusiones con base en el análisis de la información.
- Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación, si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes al tema tratado y al público al que se va a presentar.
- Pruebe ayudarse con el siguiente texto, **Consejos para realizar una buena presentación,** disponible en la URL: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma:

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 5 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: mínimo 720p.
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: Windows Movie Maker, Adobe Premiere, iMovie, Adobe Spark, entre otros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video sustentación.
- **Formato de entrega:** MP4.
- **Resolución:** mínimo 720p.

- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video: sustentación. GA2-240201528-AA3-EV01.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4. Sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volúmenes de figuras planas y sólidos regulares, a partir de un algoritmo.

Una vez apropiada las anteriores actividades de aprendizaje, la verificación de resultados de operaciones realizadas se torna un aspecto fundamental para la elaboración de informes y propuestas que den solución a los problemas planteados.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel avanzado**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA2-240201528-AA4-EV01. Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes**

Realice un algoritmo donde muestre la solución al problema, esta actividad consiste en proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares valiéndose de herramientas computacionales.

Se recomienda lo siguiente:

a. Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen según sea el caso. Para ello se recomienda el apoyo en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que usted tenga acceso.
b. Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo (revise la videografía que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE).
c. Después de tener la información completa y organizada, diseñe un algoritmo.
d. Piense en la siguiente pregunta: si tuviera un sólido irregular, ¿qué método utilizaría para calcular el volumen?
e. Realice una presentación donde explique la solución al problema dado.

Para la entrega de esta evidencia, la presentación debe tener:

- Introducción.
- Problema planteado.
- La información recolectada de fórmulas y figuras.
- El algoritmo diseñado (incluyendo el proceso).
- Conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01.**

3.5 Actividades de aprendizaje de la competencia 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas

Durante el desarrollo de las actividades se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante A1.2 de acuerdo con el MCERL (la construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel)

Adicional se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que proponga un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA1. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental dar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como su contexto laboral futuro, inmediato y pasado.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional en un nivel principiante.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 16 horas

Material de formación: El contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **Level 2 - MCER A1.2.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV01. Cuestionario**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel **Level 2 - MCER A1.2.** El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV02. Video entrevista virtual**

Con el apoyo de uno de sus compañeros y una vez apropiado el material de estudio del segundo nivel grabe un video, en el cual realice una presentación de una entrevista de trabajo, postulándose para un empleo relacionado con su perfil profesional. Luego de ser entrevistado, intercambie el rol con su compañero para ser el entrevistador.

Durante la entrevista deberá responder las siguientes preguntas:

1. *Tell us about yourself*
2. *What motivates you?*
3. *What are your hobbies?*
4. *What are your future plans if you get this job?*
5. *What are your future goals or what are your career goals?*
6. *What do you see as a major success in your life?*
7. *Why did you leave your last job?*
8. *Where do you see yourself in 5 years?*

Para realizar la grabación de la entrevista virtual puede programar un encuentro sincrónico a través de Skype, Zoom, Meet o Teams con su compañero de trabajo y realizar la grabación de la entrevista para luego guardarla.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: video de la entrevista virtual de trabajo. Una vez finalizada la grabación de la entrevista debe cargar el vídeo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.
- **Formato**: Word o PDF con los datos básicos del entrevistado, entrevistador y la URL del vídeo. Tenga en cuenta que se debe garantizar la visualización del video.
- **Extensión:** de 3 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la actividad debe dirigirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Video entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02.**

3.5.2 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental ser capaz de expresar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como en su contexto laboral.

Usted como aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 8 horas

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **Level 2 - MCER A1.2.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-240202501-AA2-EV01. Crónica**

Seleccione un personaje icónico y con trayectoria importante en el mundo de acuerdo a su perfil profesional (Ej. En moda un personaje icónico es Agatha Ruiz) y busque en internet información acerca de él (ella), a partir del personaje seleccionado realice una crónica escrita con los hechos más importantes y las situaciones más relevantes en la trayectoria profesional del personaje.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el documento escrito será máximo de 1 página y una extensión entre 200 y 500 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherente a las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño: Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de	Determina protocolo de atención a clientes, según política comercial.	**Lista de chequeo:**

servicio al cliente. **GA2-210301086-AA1-EV01.**		IE-GA2-210301086-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo. **GA2-210301086-AA2-EV01.**	• Registra los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con procedimiento institucional. • Presenta riesgos en operaciones de caja, de acuerdo con procedimientos de la entidad.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-210301086-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos. **GA2-220501114-AA1-EV01.**	• Determina requerimientos de información de acuerdo a necesidad de la organización. • Describe requerimiento de "analítica de datos" teniendo en cuenta contexto de la organización.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-220501114-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos. **GA2-220501114-AA1-EV02.**	• Establece metodologías de análisis para aplicar de acuerdo a requerimiento establecido. • Relaciona fuentes de datos válidas conforme con data requerida.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-220501114-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? **GA2-240201524-AA1-EV01.**	• 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.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201524-AA1-EV01.

	• Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. • Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. • Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.	
Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. **GA2-240201524-AA2-EV01.**	• Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. • Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. • Grafica la información con contenidos semánticos. • Utiliza la información según el propósito establecido. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201524-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. **GA2-240201524-AA3-EV01.**	• 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.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201524-AA3-EV01.

	• Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas.	
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. **GA2-240201524-AA4-EV01.**	• Produce textos explicativos, instructivos y 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 en cuenta su intencionalidad.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201524-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario: procedimientos aritméticos. **GA2-240201528-AA1-EV01.**	• Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno. • Define procedimientos matemáticos según la situación problemática.	**Cuestionario** IE-GA2-240201528-AA1-EV01.

Evidencia de desempeño: Informe: planteamiento de ecuación. **GA2-240201528-AA2-EV01.**	• Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados. • Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables. • Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas.	**Lista de chequeo** IE-GA2-240201528-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Video: sustentación. **GA2-240201528-AA3-EV01.**	• Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos • Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica. • Realiza procedimientos matemáticos mediante el uso de calculadora.	**Lista de chequeo** IE-GA2-240201528-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. **GA2-240201528-AA4-EV01.**	• Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida • Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística	**Lista de chequeo** IE-GA2-240201528-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. **GA2-240202501-AA1-EV01.**	Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	**Cuestionario** IE-GA2-240202501-AA1-EV01

Evidencia de desempeño: Video entrevista virtual. **GA2-240202501-AA1-EV02.**	Brinda información acerca de objetos y sus características.	**Lista de chequeo** IE-GA2-240202501-AA1-EV02
Evidencia de producto: Crónica. **GA2-240202501-AA2-EV01.**	Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo** IE-GA2-240202501-AA2-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Algoritmo: un algoritmo es una secuencia lógica y finita de pasos que permite solucionar un problema o cumplir con un objetivo. Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, deben ser definidos y esto quiere decir que si se ejecuta un algoritmo varias veces se debe obtener siempre el mismo resultado, también debe ser finito o sea debe iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema.

Almacenamiento de datos: guardar datos en un *software* u otra herramienta, generalmente de forma ordenada, para poder disponer cuando se necesite o convenga.

Análisis: examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega.

Aritmética: la aritmética se encarga de realizar con números y simbología en conjunto con las operaciones antes mencionadas, el desarrollo de propiedades y habilidades las cuales pueden ser usadas en la vida cotidiana y materias de estudio que impliquen a la matemática como base fundamental de aprendizaje (Yirda, 2020).

Big Data: datos que contienen una mayor variedad y que se presentan en volúmenes crecientes y a mayor velocidad.

Billete: representación monetaria de una determinada nación que determina y clasifica el valor pecuniario en general.

Bóveda: elemento de seguridad que su función principal es custodiar o proteger algún objeto de valor para salvaguardar su destino.

Caja: elemento donde se consolidan y se implementan los recursos en efectivo, ya sean cheques, monedas o billetes.

Canje: método alternativo por el cual se cambian cheques por efectivo generando un descuento porcentual sobre el valor del cheque.

Compensación: es el proceso en el cual se consolida y se refleja el valor del cheque al banco destinatario.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa "compartir algo, poner en común". Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Datos: información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales.

Entidad financiera: organización bancaria que su objeto se basa en la administración de la moneda o todo elemento que esté vinculado con el sector financiero.

Gestión: acción o trámite que se lleva a cabo para conseguir o resolver una situación.

Herramienta digital: paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Información: Conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado.

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo.

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.

***Main idea* (Idea principal):** estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de "*Topic*", esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (*Topic*). Ej.: *"The robots can help in, medicine".*

Metacrilato: este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente, es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta diez veces más los golpes. A su vez, este **plástico rígido** se trabaja con facilidad. Es decir, puede perforarse,

lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (*one, two, three*, etc.).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ej.: primero (*first, second, third,* etc.)

Oratoria: palabra que proviene del vocablo latino *oratoria* y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética) La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: *"In the room", "next to the shop".*

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son "*in*", "*on*" y "*at*".

Presente Continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar "*to be*" y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en "-ing". Por ejemplo*: I am working at SENA now.*

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: *I am Susana. I work as a doctor.*

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: "*I'm*" (contracción de I am), "*She's*" (contracción de *she is*), etc.

Proporción: es la relación de igualdad entre dos razones matemáticas, o la comparación entre dos razones matemáticas.

Razón: es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como a es b, o a: b, numéricamente una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

Scanning**:** estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que "*skimming*" no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Seguridad: Es un sistema que disminuye el peligro en general, eliminando los riesgos directos que amenazan su nivel de vulnerabilidad.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

***Skimming*:** estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

***Software*:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado; como las portadas, las notas, los índices, etc.

Toma de decisiones: Proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta.

Transacciones: Operaciones generales que se desarrollan en un sistema financiero, ya sea bancario o en efectivo.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Arango, L. (2013). *El sistema monetario de Colombia.* Universidad Externado de Colombia. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962013000200014

Banco de la República de Colombia. (s. f.). *Billetes y monedas*. https://www.banrep.gov.co/es/billetes-y-monedas-0

Colombia Aprende. (s. f.). *Currículos exploratorios en TIC.*

Cuadros, I. (2013). *Cálculos estadísticos básicos con Excel.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk

Connolly. T. & Begg, C. (2007). Sistemas de bases de datos. Addison-Wesley, 5ª edición.

Definición.mx. (s. f.). *Sistematización*. https://definicion.mx/sistematizacion/

Definición. (2013). *Definición de oratoria*. https://definicion.de/oratoria/

Definición (2020). D*efinición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Elmasri, R., y Shamkant, B. (2001). *Introducción a los sistemas de bases de datos*. Prentice Hall.

Figarola, I. (s. f.) *Cómo se pronuncia TH en inglés (th).* https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Iturbe, I. (2020). *Cálculo de área, perímetro y volumen en Excel.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE

Jiménez, I, R. (2009). *Proporcionalidad.* http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1quincena6.htm

Maricarmen. (2020, octubre 28). Administración del efectivo. Qué es, importancia y función en la empresa. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-contabilidad-administrativa/

McLeay, M., Radia, A., y Thomas, R. (2015). El dinero en la economía moderna: una introducción. *Revista de Economía Institucional 17*(33), 333-353. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962015000200015

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior.* McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Pérez, M., M. (2015). *Big Data. Técnicas, herramientas y aplicaciones.* RC Libros.

Superintendencia de Industria y Comercio. (s. f.). *Sistema internacional de unidades.* https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades

Tecnoe. (2020). *Áreas de figuras geométricas en Excel.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E

Universidad Politécnica de Madrid. (s. f*.). Función*. http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html

Van Horne, J., Wachowicz, J. Jr. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Education. https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf

Yirda, A. (2021). *Aritmética*. https://conceptodefinicion.de/aritmetica/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero de 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Zvi Daniel Grosman	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Nathaly Ramírez Ramírez	Instructora	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño, confección y Moda	Octubre 2020
	Carlos Andrés Rodríguez	Diseño Instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y metrología	Octubre 2020
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Evaluador instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Gestión Industrial	Febrero 2021
	Claudia Milena Hernández Naranjo	Diseño Instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	María Alejandra Tovar Bernal	Experto Temático	Regional Tolima – Centro de Industria y la Construcción	Junio 2022
	Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial	Julio 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y metrología.	Agosto de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable equipo de Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2022

	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Agosto de 2022.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Guianza turística.
- **Código del programa de formación**: 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto: AP7** - Disponer los recursos para el servicio.
- **Competencias**:

  Técnicas:
  - **210601023 -** Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.
  - **260201077 -** Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa.

  Transversal:
  - **240201529 -** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

  Resultados de aprendizaje:

  Técnicas:
  - **210601023-02 -** Organizar el servicio de guionaje con base en los requerimientos del contratante, los procesos de administración de recursos físicos y de alistamiento administrativo.
  - **260201077-03 -** Manejar grupos de usuarios y turistas en escenarios culturales y naturales de acuerdo con protocolos de servicio, tipo de actividad turística e itinerario.

  Transversal:
  - **240201529-01 -** Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - **240201529-02 -** Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - **240201529-03 -** Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - **240201529-04 -** Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la guía**:

  Técnicas 240 horas + Transversal 48 horas = 288 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, la presente guía contiene las bases y herramientas administrativas que permiten la identificación de las variables y la organización del servicio a partir de la coordinación de los recursos disponibles para la actividad de guianza turística. También le presenta las técnicas y protocolos de manejo y atención para grupos de turistas guiados de acuerdo con el contexto natural o cultural en que se desarrolle el servicio. Lo anterior posibilita diagnosticar la unidad administrativa que oferta, estructurar el plan de acción y el control de las actividades.

El SENA en su necesidad de fortalecer en los aprendices el emprendimiento como oportunidad, afianza en los aprendices la cultura del emprendimiento mediante el desarrollo del pensamiento empresarial, de forma que el aprendiz esté en la capacidad de generar sus propias ideas para emprender y convertirse en empresario como parte de su proyecto de vida.
El emprendimiento está relacionado con el desarrollo humano y económico, con el mejoramiento de las condiciones de vida en los contextos en los que tiene impacto la idea y la concreción de las aspiraciones personales que motivan al emprendedor, por lo que su papel en la sociedad actual es fundamental para el desarrollo socioeconómico y cultural del país.
Para realizar las actividades correspondientes a esta guía de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los documentos de apoyo y realizar consultas investigativas en internet.

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución, **actividad del proyecto (AP) 7** - Disponer los recursos para el servicio.

3.1. Actividades de la competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)

Estimado aprendiz, en esta competencia adquiere habilidades que le permiten el uso de herramientas administrativas para coordinar las actividades, recursos y su aplicación en el servicio de guionaje de acuerdo a los requerimientos del contratante.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA7-210601023-AA1 - Realizar el alistamiento administrativo de los recursos humanos, físicos y financieros según las características del servicio.

Para lograr el éxito en la actividad turística a desarrollar, el alistamiento de los recursos disponibles se debe lograr de una manera eficaz y eficiente de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la organización

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Organización del servicio de guionaje.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-210601023-AA1-EV01. Análisis de casos en la organización de servicio guiado.**

Estimado aprendiz, una vez conoce el tipo servicio de guianza contratado y sus requerimientos, procede haciendo uso de herramientas de planeación, cronogramas, inventarios, manuales y otras, a listar en

formatos establecidos todos los recursos que van a ser usados en la actividad de guianza, verificando su estado y disponibilidad, organizándose para su funcionamiento en la fecha prevista.
Verifique previamente la ruta, establezca itinerario con los sitios de interés y el número de paradas y actividades a realizar en cada una de ellas, determine las distancias a recorrer y su duración, servicios a prestar durante el recorrido y demás variables. Este ejercicio le dará claridad sobre los recursos a utilizar, garantizando el correcto desarrollo de la actividad turística.
Evidencie su capacidad resolutiva empleando las herramientas entregadas en el componente formativo analizando el siguiente caso:

EFECTOS DEL DESCONOCIMIENTO DEL ITINERARIO POR PARTE DEL GUÍA TURÍSTICO

La agencia de viajes xxxx especializada en turismo receptivo ha recibido confirmación de un grupo de turistas, en cantidad de 25, que visitarán nuestra ciudad el próximo verano; el gerente envía comunicación interna a Carlos quien es considerado el mejor guía local en la ciudad, informando de los detalles puntuales sobre el servicio contratado para que organice el alistamiento de los recursos y demás.
Llegado el verano los turistas arriban a la ciudad, la actividad de guianza es el primer servicio contratado y se dispuso para las horas de la noche un city tour con inicio del recorrido a las 6:30 pm y finalización 10:30 pm, con 3 paradas y actividades en cada una de ellas, y culminando en el restaurante Mirador, divisando la ciudad, y donde se ofrece cena al grupo turístico.
Carlos tuvo inconvenientes para la correcta ejecución, porque por error, descuidó la hora programada para la cena, no observó previamente que el clima a esa hora es muy frío en la ciudad, lo cual ocasionó que la mitad de los turistas, en su mayoría adultos mayores, se resfriaran, como consecuencia arruinando los días restantes de su permanencia.

- ¿Cuáles son las consecuencias del desconocimiento del itinerario por parte de Carlos?
- ¿Cómo afecta el servicio?
- ¿Cómo afecta a la empresa?

Recopile los datos obtenidos de encuestas y demás en los formatos establecidos, posteriormente analícelos y compárelos con las preguntas formuladas.
Genere un informe del estudio del caso donde narre como recogió los datos, conclusiones y la manera de validar las mismas
Se requiere del compromiso por parte del aprendiz con el trabajo en equipo, y compromiso aun mayor con el desarrollo de la autogestión, ya que es necesario que tenga conocimientos previos sobre el tema.
Se sugiere investigar en la Web:

1- Procesos administrativos.
2- Técnicas y métodos de comunicación.
3- Herramientas de planeación administrativa.

Como sugerencia adicional, lo invitamos a ver los siguientes videos:

- Análisis de casos: https://youtu.be/hdpFZ9-eUTg
- Estudio de casos. Paso a Paso: https://youtu.be/-v3GRsBjKKI

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso presentado en la organización de un servicio guiado con su estudio, análisis y presentación de soluciones de acuerdo a la técnica.
- **Formato:** Libre.

- **Extensión:** Libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos en la organización de servicio guiado. GA7-210601023-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA7-210601023-AA1-EV02. Formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio.**

Estimado aprendiz, el correcto diligenciamiento de la documentación relacionada con el caso de estudio permite mejorar los procesos consistentemente. Para poder analizar un caso se requiere recopilar información de variadas fuentes, esta información deberá ser registrada en formatos, los cuales son fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas; por ello es de vital importancia que se asegure el diligenciamiento veraz y oportuno de todos y cada uno de los formatos que se requieren para abordar el análisis y discusión en la técnica caso de estudio.
Para profundizar sobre documentación consulte en la web:

1. Herramientas administrativas de organización.
2. Administración de recursos.
3. Instrumentos de recolección de información.

Lo invitamos a ver el video: Cómo hacer un estudio de caso-Ministerio de Educación-Formato: https://youtu.be/fHw6h-6io8o
Teniendo en cuenta la información anterior, elabore y diligencie los formatos que considera se deben realizar para el caso trabajado en la evidencia anterior (GA7-210601023-AA1-EV01).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio
- **Formato:** Word.
- **Extensión:** máximo 10 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio. GA7-210601023-AA1-EV02.**

3.2. Actividades de la competencia: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa (260201077)

En pleno siglo XXI, el guía turístico tiene que aportar algo más que conocimiento de la actividad turística, del recorrido o de las normas; debe demostrar capacidad de organización, buen sentido del humor, empatía, dotes de improvisación, buena educación y capacidad de resolución en la conducción de los turistas. Estimado aprendiz, en el desarrollo de la competencia se adquiere las técnicas de manejo que le permitirán la correcta orientación de grupos de turistas en escenarios naturales y/o culturales, así como el establecimiento de protocolos que le permitan tomar decisiones en caso de presentar situaciones imprevistas en el desarrollo de la actividad.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA7-260201077-AA1 - Apropiar técnicas de manejo de grupos de acuerdo con los protocolos definidos y el contexto natural y cultural del servicio guiado.

Estimado aprendiz, para orientar adecuadamente a los turistas en grupo, los cuales desarrollarán actividades en contextos naturales y/o culturales, es necesario que identifique las características individuales de los visitantes, personalizando el servicio; conozca y aplique las técnicas de manejo grupales que le proporciona la presente guía.

Duración: 192 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Guionaje de grupos.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV01. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio.**

Diseñar una ruta turística o recorrido en ambiente natural sobre el cual serán guiados los turistas, requiere entre otros, la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios que cubrirá, con el fin de verificar disposición y estado de los recursos naturales y atractivos turísticos.
Realice una visita previa y reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, etc.). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto de los recursos naturales.
Para construir la evidencia es necesario que considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos naturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico.
Una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada, los recursos naturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos naturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.
En la prestación del servicio en recorridos guiados, el guía turístico se convierte en la pieza clave, debido a que recae sobre él la responsabilidad de la ejecución del guionaje. De él depende el éxito o fracaso de la actividad para el servicio de rutas guiadas.
Para obtener mayor información en la construcción de la evidencia, se sugiere consultar en la Web:

1. Normas técnicas para guías de turismo.
2. Prácticas de sostenibilidad en turismo.
3. Técnicas de manejo de grupos.
4. Turismo accesible-normativas.
5. Liderazgo.

Igualmente lo invitamos a ver el video Diseño de rutas turísticas: https://youtu.be/N3hXC-qN0iQ

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente de naturaleza.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV02. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio.**

El guía turístico es el protagonista de la interpretación del patrimonio cultural de un destino y uno de los principales agentes de información para el turista. Para diseñar el recorrido guiado en ambiente cultural debe valorar entre otros los recursos culturales como sitios históricos, construcciones con valor arquitectónico, museos, manifestaciones culturales, etc., que satisfagan los intereses culturales de los turistas, permitiendo el disfrute y conocimiento de los valores culturales, históricos y patrimoniales que se encuentran en el recorrido diseñado.
La evidencia consiste en diseñar un recorrido en ambiente cultural y sus protocolos de servicio. Para esto se requiere la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios históricos, edificaciones, museos, monumentos y demás con valor cultural con el fin de verificar disposición y estado de los recursos culturales y atractivos turísticos; en esta visita reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, anécdotas, comunidades y demás formas de manifestación cultural). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia a recorrer, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto por el patrimonio cultural.
Considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos culturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico, una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada los recursos culturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos culturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.
Se sugiere que consulte en la web:

1. Patrimonio cultural.
2. Comunicación asertiva.
3. Protocolos en la atención de usuarios de servicios turísticos.
4. Normas regulatorias de la actividad turística en escenarios culturales.
5. Turismo cultural.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente cultural.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV02.**

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV03. Ejecución *in situ* del protocolo en recorrido de naturaleza.**

Estimado aprendiz, en esta evidencia pasamos de la planeación a la ejecución del recorrido diseñado en un ambiente natural de acuerdo con protocolos.
Conforme un grupo de personas con sus compañeros de formación, quienes serán los turistas, comunique los protocolos del servicio guiado, itinerario y demás aspectos relevantes en la conducción. Desarrolle el recorrido, aplique las técnicas de guianza grupal tomando en cuenta las características de los usuarios y del servicio. Durante el recorrido deberá simular una situación a resolver y el tratamiento resolutivo.
Es importante que evidencie en el recorrido el inicio y cierre de la actividad, atención y servicio al cliente, momentos de verdad y las habilidades en comunicación asertiva.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ejecución en terreno de la actividad, informe escrito detallando la planeación, desarrollo y conclusiones de la guianza en ambiente de naturaleza.
- **Formato:** libre.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejecución *in situ* del protocolo en recorrido de naturaleza. GA7-260201077-AA1-EV03.**

3.3. Actividades de la competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social (240201529)

El emprendimiento es la piedra angular de la economía actual por su poder de unión, trabajo colaborativo y trabajo cooperativo; en el Sena es una realidad el desarrollo de proyectos de emprendimiento que a través de diferentes medios han logrado posicionarse en el sector económico elegido, el ser emprendedor no es solo un ser de gestión económica y comercial, el ser emprendedor Sena es una realidad de calidad de vida óptima que logra ser transversal a un problema y entiende con claridad el impacto social permitiéndose, inclusive, ser generador de empleo y condiciones de mejora para su familia y a las familias cercanas. La importancia de esta competencia es tal que muchas de las personas que tienen una idea de negocio en mente pueden integrar con una metodología bien definida una empresa real.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA1 - Reconocer capacidades personales para convertirse en emprendedor, como parte de su proyecto de vida en términos de desarrollo humano y económico.

El inicio de la vida emprendedora se da por medio del autoconocimiento, por muchos años el emprendimiento se ha preguntado si el emprendedor nace o se hace y según Aulet (2017) los emprendedores se pueden formar así que **no es obligatorio que todos los emprendedores sean hijos de otros emprendedores o empresarios** y esa buena noticia inicia con las actividades de conocimiento inicial, bienvenidos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo**: Ser emprendedor.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA1-EV01. DOFA Personal.**

Para el desarrollo de esta evidencia usted debe realizar el análisis de su DOFA personal (DOFA es la abreviatura de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), esta matriz le permitirá identificar claramente sus características y habilidades personales como emprendedor, para realizar este ejercicio se requiere que se disponga de la mejor actitud y saque el tiempo necesario para interiorizar, cada persona tiene una realidad de tiempo diferente para hacer este autoanálisis, descubra el suyo. El paso a paso para realizar la presente actividad es el siguiente:

1. Definir claramente sus condiciones internas como emprendedor.

   D – Debilidades. Identificar las carencias internas que tiene como emprendedor según su personalidad.
   F – Fortalezas. Reconocer las fortalezas que usted tiene como emprendedor según su personalidad.

   Para este análisis cuestione e identifique sus debilidades y fortalezas personales en aspectos como: educación, habilidades de liderazgo, experiencia previa en proyectos de emprendimiento, recursos financieros con los que cuenta el emprendedor, experiencia en ventas, conocimiento del producto o servicio a ofrecer, etc.

2. Definir claramente sus condiciones externas como emprendedor.

   A – Amenazas. Identifique los aspectos en los cuales la competencia y el entorno pueden afectar su ser emprendedor.
   O – Oportunidades. Reconozca las ventajas que su ser emprendedor tiene frente a otras personas y ante el entorno.

   Para ello puede analizar aspectos como la estabilidad del proyecto de emprendimiento, desconocimiento de leyes, aspectos tributarios, financieros, entre otros.

3. Una vez haya identificado los aspectos mencionados anteriormente, diligencie un documento (se puede hacer en cualquier aplicación digital puede ser en Word o PowerPoint) una matriz donde identifique las respuestas a los planteamientos sugeridos; posteriormente analice y describa ¿cómo los aspectos identificados le ayudarán a impulsar su emprendimiento? y ¿qué estrategia le ayudaría a minimizar las amenazas del entorno a su personalidad y a su ser emprendedor? Para dar más detalle de la presente actividad piense en su personalidad como el eje central, por ejemplo: qué pasa con su temperamento, paciencia, tranquilidad, disciplina y nivel de seguimiento del objetivo cuando las cosas no salen bien y cuando salen bien, de esa forma se puede ayudar a buscar su DOFA personal emprendedor.

4. Para el desarrollo de la actividad tenga en cuenta el componente formativo: Ser emprendedor y recuerde hacer un adecuado uso de las normas de redacción y ortografía para la presentación de la evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** matriz DOFA.
- **Extensión:** 2 páginas máximo (matriz y análisis).
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **DOFA Personal. GA7-240201529-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA2 - Definir la idea de negocio a desarrollar en el emprendimiento, según las oportunidades de mercado.

Planear es una de las mejores maneras de llevar a cabo cualquier proyecto y un proyecto emprendedor no es la excepción, esa planeación en emprendimiento se conoce como modelo de negocio porque integra las actividades claves con el tiempo, por eso se hace necesario que luego de conocerse como emprendedor se presente a la realidad empresarial por medio de una idea de negocio revisada desde las diferentes aristas, medidas por el mercado, y para eso hay un orden tal como lo va a ver en la presente actividad. Luego de tener la idea clara debe organizarla y para eso se presentan las dos evidencias siguientes.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en los componentes formativos: **Análisis de oportunidades para emprender** y **Entendiendo la empresa.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA2-EV01. *Pitch* idea de negocio.**

En esta evidencia se pretende mostrar la idea de negocio que usted, como emprendedor, desea desarrollar de manera individual o grupal durante el desarrollo de la presente competencia. El emprendimiento es una oportunidad de construir algo que perdure en el tiempo, en su vida y en la de su familia. Para definir su idea inicial, es necesario que realice las siguientes actividades:

1. **Identificación del problema:** el primer paso es identificar un problema que afecte a la sociedad o a un grupo significativo de personas, de tal manera que estén dispuestas a pagar por la solución. En el mundo de los negocios, no hay éxito sin productos o servicios que resuelvan problemas relevantes para los clientes y por los cuales estén dispuestos a pagar. Es por esto que la investigación debe comenzar definiendo cuáles son las situaciones problemáticas que se resolverán con el emprendimiento.

   La situación problémica es aquella problemática o necesidad específica que existe en el mercado y que el emprendimiento podría resolver. Identificar una situación problema es el primer paso para desarrollar una idea de negocio relevante y con potencial de éxito. Por lo anterior:

   - Escriba cuál es la situación problémica que quiere solucionar.

2. **Segmentación de clientes:** todo negocio en etapa temprana está buscando adoptadores tempranos, es decir aquellas personas que perciben tan grande el problema que se les va a solucionar, y están dispuestos a probar nuevas alternativas de solución. En este contexto, los actores relevantes son los *stakeholders* o grupos de interés, es decir, todas las personas o grupos que se ven afectados positiva o negativamente por el problema y que tienen el poder de influir en la viabilidad de la solución. Responda a las siguientes preguntas:

   - ¿Quiénes son los actores más relevantes relacionados con la situación problémica?
   - ¿Cuáles son sus necesidades y deseos?

3. **Articulación del problema con la solución**: luego de tener identificado el problema, proponga, según sus habilidades, una solución al mismo pensando de manera general:

   - ¿Qué producto, servicio o experiencia puede ofrecer usted a un grupo específico de personas que puedan pagar por ello?

   Para lograrlo, utilice la metodología ágil *Design Thinking,* que se enfoca en comprender las necesidades de los clientes, generando ideas, prototipando y testeando para encontrar la mejor solución posible. Si desea profundizar en este tema, puede ingresar al portal https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/

4. **Nombrar el emprendimiento**: bautice su emprendimiento con un nombre llamativo y creativo, evite usar nombres similares de otras empresas del sector o de sectores afines. Para verificar la disponibilidad del nombre, puede validar en la página de Homonimia de la Cámara de Comercio en línea a través de este enlace:
   https://www.sintramites.com/sintramites/General/Homonimia.aspx

5. **Promoción:** después de tener clara y definida la idea del producto, servicio o experiencia que va a ofrecer al mercado, la persona deberá grabar un video creativo que no exceda los 59 segundos. En este video, presentará de manera ingeniosa cómo su negocio puede solucionar el problema identificado previamente.
   Para realizar el video:

   - Utilice su teléfono celular o el de algún familiar y grabe en formato vertical.
   - No será necesario una resolución específica, pero asegúrese de que la idea y cualquier texto que presente sean claramente visibles.

- El video editado, con una duración menor de 59 segundos, es el que se va a publicar como evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video con la idea de negocio.
- **Extensión:** 59 segundos máximo.
- **Formato:** MP4 o enlace de YouTube.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: ***Pitch* idea de negocio. GA7-240201529-AA2-EV01.**

- **Evidencia: GA7-240201529-AA2-EV02. Modelo CANVAS del emprendimiento.**

En esta evidencia el emprendedor o el equipo emprendedor desarrollarán y analizarán la matriz Lean Canvas que permitirá identificar de una manera más clara las características de su emprendimiento. El modelo, como herramienta para definir y crear un modelo de negocio innovador, se simplifica en cuatro (4) áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.

Para identificar estos cuatro (4) aspectos desarrolle en la matriz Lean Canvas los nueve (9) elementos que este modelo propone, a saber:

Figura 1
Matriz Lean Canvas.



A continuación, se describe cada elemento:

1. **Problema:** identificar la situación problémica que se va a solucionar con el negocio.
2. **Solución:** describir la solución y sus características para entregar la propuesta de valor.
3. **Propuesta única de valor:** explicar las propuestas de valor que se ofrecen a los actores relevantes con la solución.
4. **Ventaja injusta**: definir la ventaja injusta que ayudará a que los actores relevantes conozcan la propuesta de valor de la solución, mantenerlos enganchados y aumentar el número de actores que se benefician de la propuesta de valor.
5. **Segmento de clientes**: identificar los actores más relevantes relacionados con la situación problémica y la solución para los cuales se está diseñando el modelo de negocio.
6. **Métricas clave:** medir la satisfacción de los actores relevantes con la solución.
7. **Canales:** determinar a través de qué canales se comunicará y entregará la propuesta de valor a los actores relevantes.
8. **Estructura de costos:** calcular el costo de crear y entregar la propuesta de valor de la solución a los actores relevantes, entre estos están:
    - Costo variable de productos vendidos.
    - Soporte al cliente/devoluciones.
    - Costos de adquisición de clientes.
    - Costos de distribución.
    - Costos operacionales (personal).
9. **Flujos de ingresos:** definir como se financia la solución:
    - Modelos de ingresos.
    - Valor del tiempo de vida del cliente.
    - Impresión, margen bruto.

Tenga en cuenta que la matriz a trabajar es la matriz Lean Canva y se puede elaborar en un archivo de Word o PowerPoint.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** modelo CANVAS del emprendimiento.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Modelo CANVAS del emprendimiento. GA7-240201529-AA2-EV02.**

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA3 - Establecer el modelo de negocio del emprendimiento.

La viabilidad de un emprendimiento depende de varios factores y entre ellos el factor económico es una métrica clave, es por eso que se requiere una planeación especial con relación al recurso económico y en esta actividad de aprendizaje. Una empresa es mucho más que un músculo económico, sin embargo, se requiere un recurso económico para estabilizar la subsistencia.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos financieros para emprender.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA3-EV01. Plan de negocio.**

Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el emprendedor o el equipo emprendedor desarrollará la evidencia mediante los siguientes pasos:

1. Construya el presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables, para servicios se requiere lo mismo, ¿cuál sería el valor de un servicio prestado? y ¿qué pasa si se vende al por mayor? Así mismo, defina el margen de contribución por producto y la venta total, esa sería la utilidad.
2. Elabore el presupuesto de personal, plantee la cantidad de personal que lo apoyará en el emprendimiento, los salarios devengados de forma individual, el cálculo de las prestaciones sociales por cada colaborador, y una consolidación general.
3. Estime los activos fijos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento.
4. Defina el capital inicial que usted como emprendedor requiere para el inicio de actividades, si este capital se obtiene por capital propio o de inversionistas externos, fuentes de financiamiento, subsidios, entre otros.
5. Con la información recolectada en los puntos anteriores proceda a elaborar los diferentes estados financieros como lo son: el flujo de caja y el balance inicial del emprendimiento.

En caso de querer avanzar su proyecto como modelo de vida o como labor diaria se recomienda hacer uso del “Modelo de emprendimiento del fondo Emprender del Sena” que puede ubicar en: https://www.fondoemprender.com/Lists/HerramientasEmprendedores/DispForm.aspx?id=14 y de esa forma integrar el grupo de emprendedores que pueden aplicar a capital semilla por parte de la entidad más querida por los colombianos.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: estados financieros.
- **Formato:** archivo Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de negocio. GA7-240201529-AA3-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Análisis de casos en la organización de servicio guiado. **GA7-210601023-AA1-EV01.**	• Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de	**Lista de verificación:** IE-GA7-210601023-AA1-EV01

	alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación.	
Evidencia de producto: Formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio. **GA7-210601023-AA1-EV02.**	• Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación.	**Lista de verificación:** IE-GA7-210601023-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. **GA7-260201077-AA1-EV01.**	• Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	**Lista de verificación:** IE-GA7-260201077-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. **GA7-260201077-AA1-EV02.**	• Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	**Lista de verificación:** IE-GA7-260201077-AA1-EV02

Evidencia de desempeño: Ejecución *in situ* del protocolo en recorrido de naturaleza. **GA7-260201077-AA1-EV03.**	• Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	**Lista de verificación:** IE-GA7-260201077-AA1-EV03
Evidencia de conocimiento: DOFA Personal. **GA7-240201529-AA1-EV01.**	• Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: *Pitch* idea de negocio. **GA7-240201529-AA2-EV01.**	• Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Modelo CANVAS del emprendimiento. **GA7-240201529-AA2-EV02.**	• Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. • Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA2-EV02

	dinámicas del sector productivo.	
Evidencia de producto: Plan de negocio. **GA7-240201529-AA3-EV01.**	• Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA3-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en grupo, alcanzan con eficiencia las metas establecidas.

Análisis financiero: es el conjunto de principios, técnicas y procedimientos que utiliza para transformar la información reflejada en los estados financieros e información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones y fusiones de empresas.

Capital: es la suma de todos los recursos aportados por los propietarios, socios o accionistas (bienes y valores), para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Cartografía: ciencia que estudia los mapas y cartas geográficas y cómo realizarlos.

Competitividad: capacidad de la sociedad para hacerle frente al desafío de la economía global y al proceso de internacionalización, creando ventajas competitivas sostenibles y al mismo tiempo incrementar sus niveles de bienestar. Capacidad de competir eficientemente en los mercados incrementando a la vez los ingresos reales.

Comunicación asertiva: actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

Cultural: de la cultura o relacionado con ella.

Demanda: cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo o grupo de ellos está dispuesto a adquirir a un determinado precio, por unidad de tiempo.

Emprendimiento: la palabra viene del francés *entrepreneur* (pionero), se refiere a la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta siendo utilizada para identificar a quien comienza una empresa, término que fue ligado a empresarios innovadores o aquellos individuos que con su actividad generan inestabilidad en los mercados; actitud orientada a identificar y tomar oportunidades, siendo un instrumento de cambio cultural para crear y agregar valor.

Encuesta: aplicación de un cuestionario en una investigación de mercados, con el fin de obtener diferentes tipos de información.

Estado de situación financiera: se trata de un documento que muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada.

Estrategia: programas generales de acción y despliegue de recursos para alcanzar los objetivos establecidos de tal forma que definan lo que es o debe ser el negocio de la compañía; forma concreta y específica de solucionar la situación, problema o necesidad del grupo con el cual está trabajándose.

Impuestos: pagos obligatorios de dinero que exige el estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los pagos propios de la administración del estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público, tales como la administración de la justicia, gastos de defensa, subsidios, entre otros.

Itinerario: ruta en la que se describen los lugares por los que se pasa.

Marca: identificación de un producto o servicio, mediante la forma del nombre. Símbolo, diseño o combinación de estos para diferenciarlo de la competencia.

Meteorología: parte de la física que estudia los fenómenos de la atmósfera, la climatología, el viento, la lluvia, los rayos, etc.

Modelo económico: construcción teórica que empleando las matemáticas intenta representar lo esencial de las relaciones económicas del mundo real, constituyendo una abstracción simplificada de la realidad.

Natural: de la naturaleza, relacionado con ella o producido por ella sin la intervención del hombre.

Necesidad en marketing: manifestación del comprador real o potencial que da a entender o expresa un deseo o preocupación que el vendedor puede satisfacer, sensación de falta de algo y que se desea llevar.

Patrimonio cultural: el patrimonio cultural tangible o material se compone de los bienes muebles e inmuebles hechos por las sociedades de nuestro pasado.

Patrimonio arquitectónico: monumentos, edificios y construcciones que representan nuestra memoria física y nuestra evolución o involución social.

Patrimonio natural: es el conjunto de bienes riquezas naturales, o ambientales, que la sociedad ha heredado de sus antecesores, y a los que se les concede un valor excepcional.

Patrimonio: conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.

Producción: toda actividad del hombre que, a través de un proceso de transformación de insumos, materias primas y recursos naturales, obtiene bienes y servicios que sirven para satisfacer las necesidades humanas.

Protocolos: conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos.

Segmentación de mercado: separación del mercado de un artículo en las categorías de localización, personalidad u otras características para cada división.

Tabulación: expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alonso González, C. M.ª (2008). El atractivo turístico del Camino del Cid en la comunicación publicitaria. *El Poema de Mío Cid. La comunicación de un mito*. Universidad Pontificia de Salamanca, 59-102.

Aulet, B. (2017). *La disciplina de emprender*. Editorial LID.

Calvi, M. V. (2006). *Lengua y comunicación en el español del turismo*. Arco Libros.

Cravens D., Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*, Octava Edición Mc Graw Hill Interamericana.

El Informador. (2016). Plan Maestro de Ruta Macondo para el Magdalena. *El Informador*. http://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/83-departamento/118389-plan-maestro-de-ruta macondo-para-el-magdalena

Escamilla, E. y De Gortari, Y. (2014). La gastronomía como destino turístico. *Cuadernos de Patrimonio Cultural y Turismo*, 14, 138-142. https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf14/articulo10.pdf

Escobar, H., & Cuartas, V. (s.f.). *Diccionario económico financiero*. Puntos suspensivos.

Kotler P., Keller K., (2012) *Dirección de Marketing*. Pearson Prentice Hall.

Lambin, J. Galluci, C. y Hammond, G. (2008). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

Morére, N. y Perelló, S. (2013). *Turismo cultural: patrimonio, museos y empleabilidad*. Fundación Escuela de Organización Industrial (eoi).

Niubó, T. (30 de junio de 2017). *Design Thinking nos ayuda a crear Candidate Personas.* https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un Plan de Marketing*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

Pillet, F. (2014). El paisaje literario y su relación con el turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, 33, 297-309. https://revistas.um.es/turismo/article/view/195751/160451

Valencia, H. (2007) *Diccionario de marketing. 3R editores.*

Villarreal Larrinaga, O., y Landeta Rodríguez, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 31-52.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fabio Alberto Ramírez	Experto Temático	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2022
Autor (es)	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Guianza turística.
- **Código del programa de formación**: 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto: AP7** - Disponer los recursos para el servicio.
- **Competencias**:

  Técnicas:
  - **210601023 -** Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.
  - **260201077 -** Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa.

  Transversal:
  - **240201529 -** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

  Resultados de aprendizaje:

  Técnicas:
  - **210601023-02 -** Organizar el servicio de guionaje con base en los requerimientos del contratante, los procesos de administración de recursos físicos y de alistamiento administrativo.
  - **260201077-03 -** Manejar grupos de usuarios y turistas en escenarios culturales y naturales de acuerdo con protocolos de servicio, tipo de actividad turística e itinerario.

  Transversal:
  - **240201529-01 -** Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - **240201529-02 -** Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - **240201529-03 -** Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - **240201529-04 -** Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la guía**:

  Técnicas 240 horas + Transversal 48 horas = 288 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, la presente guía contiene las bases y herramientas administrativas que permiten la identificación de las variables y la organización del servicio a partir de la coordinación de los recursos disponibles para la actividad de guianza turística. También le presenta las técnicas y protocolos de manejo y atención para grupos de turistas guiados de acuerdo con el contexto natural o cultural en que se desarrolle el servicio. Lo anterior posibilita diagnosticar la unidad administrativa que oferta, estructurar el plan de acción y el control de las actividades.

El SENA en su necesidad de fortalecer en los aprendices el emprendimiento como oportunidad, afianza en los aprendices la cultura del emprendimiento mediante el desarrollo del pensamiento empresarial, de forma que el aprendiz esté en la capacidad de generar sus propias ideas para emprender y convertirse en empresario como parte de su proyecto de vida.
El emprendimiento está relacionado con el desarrollo humano y económico, con el mejoramiento de las condiciones de vida en los contextos en los que tiene impacto la idea y la concreción de las aspiraciones personales que motivan al emprendedor, por lo que su papel en la sociedad actual es fundamental para el desarrollo socioeconómico y cultural del país.
Para realizar las actividades correspondientes a esta guía de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los documentos de apoyo y realizar consultas investigativas en internet.

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución, **actividad del proyecto (AP) 7** - Disponer los recursos para el servicio.

3.1. Actividades de la competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)

Estimado aprendiz, en esta competencia adquiere habilidades que le permiten el uso de herramientas administrativas para coordinar las actividades, recursos y su aplicación en el servicio de guionaje de acuerdo a los requerimientos del contratante.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA7-210601023-AA1 - Realizar el alistamiento administrativo de los recursos humanos, físicos y financieros según las características del servicio.

Para lograr el éxito en la actividad turística a desarrollar, el alistamiento de los recursos disponibles se debe lograr de una manera eficaz y eficiente de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la organización

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Organización del servicio de guionaje.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-210601023-AA1-EV01. Análisis de casos en la organización de servicio guiado.**

Estimado aprendiz, una vez conoce el tipo servicio de guianza contratado y sus requerimientos, procede haciendo uso de herramientas de planeación, cronogramas, inventarios, manuales y otras, a listar en

formatos establecidos todos los recursos que van a ser usados en la actividad de guianza, verificando su estado y disponibilidad, organizándose para su funcionamiento en la fecha prevista.
Verifique previamente la ruta, establezca itinerario con los sitios de interés y el número de paradas y actividades a realizar en cada una de ellas, determine las distancias a recorrer y su duración, servicios a prestar durante el recorrido y demás variables. Este ejercicio le dará claridad sobre los recursos a utilizar, garantizando el correcto desarrollo de la actividad turística.
Evidencie su capacidad resolutiva empleando las herramientas entregadas en el componente formativo analizando el siguiente caso:

EFECTOS DEL DESCONOCIMIENTO DEL ITINERARIO POR PARTE DEL GUÍA TURÍSTICO

La agencia de viajes xxxx especializada en turismo receptivo ha recibido confirmación de un grupo de turistas, en cantidad de 25, que visitarán nuestra ciudad el próximo verano; el gerente envía comunicación interna a Carlos quien es considerado el mejor guía local en la ciudad, informando de los detalles puntuales sobre el servicio contratado para que organice el alistamiento de los recursos y demás.
Llegado el verano los turistas arriban a la ciudad, la actividad de guianza es el primer servicio contratado y se dispuso para las horas de la noche un city tour con inicio del recorrido a las 6:30 pm y finalización 10:30 pm, con 3 paradas y actividades en cada una de ellas, y culminando en el restaurante Mirador, divisando la ciudad, y donde se ofrece cena al grupo turístico.
Carlos tuvo inconvenientes para la correcta ejecución, porque por error, descuidó la hora programada para la cena, no observó previamente que el clima a esa hora es muy frío en la ciudad, lo cual ocasionó que la mitad de los turistas, en su mayoría adultos mayores, se resfriaran, como consecuencia arruinando los días restantes de su permanencia.

- ¿Cuáles son las consecuencias del desconocimiento del itinerario por parte de Carlos?
- ¿Cómo afecta el servicio?
- ¿Cómo afecta a la empresa?

Recopile los datos obtenidos de encuestas y demás en los formatos establecidos, posteriormente analícelos y compárelos con las preguntas formuladas.
Genere un informe del estudio del caso donde narre como recogió los datos, conclusiones y la manera de validar las mismas
Se requiere del compromiso por parte del aprendiz con el trabajo en equipo, y compromiso aun mayor con el desarrollo de la autogestión, ya que es necesario que tenga conocimientos previos sobre el tema.
Se sugiere investigar en la Web:

1- Procesos administrativos.
2- Técnicas y métodos de comunicación.
3- Herramientas de planeación administrativa.

Como sugerencia adicional, lo invitamos a ver los siguientes videos:

- Análisis de casos: https://youtu.be/hdpFZ9-eUTg
- Estudio de casos. Paso a Paso: https://youtu.be/-v3GRsBjKKI

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso presentado en la organización de un servicio guiado con su estudio, análisis y presentación de soluciones de acuerdo a la técnica.
- **Formato:** Libre.

- **Extensión:** Libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos en la organización de servicio guiado. GA7-210601023-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA7-210601023-AA1-EV02. Formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio.**

Estimado aprendiz, el correcto diligenciamiento de la documentación relacionada con el caso de estudio permite mejorar los procesos consistentemente. Para poder analizar un caso se requiere recopilar información de variadas fuentes, esta información deberá ser registrada en formatos, los cuales son fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas; por ello es de vital importancia que se asegure el diligenciamiento veraz y oportuno de todos y cada uno de los formatos que se requieren para abordar el análisis y discusión en la técnica caso de estudio.
Para profundizar sobre documentación consulte en la web:

1. Herramientas administrativas de organización.
2. Administración de recursos.
3. Instrumentos de recolección de información.

Lo invitamos a ver el video: Cómo hacer un estudio de caso-Ministerio de Educación-Formato: https://youtu.be/fHw6h-6io8o
Teniendo en cuenta la información anterior, elabore y diligencie los formatos que considera se deben realizar para el caso trabajado en la evidencia anterior (GA7-210601023-AA1-EV01).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio
- **Formato:** Word.
- **Extensión:** máximo 10 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio. GA7-210601023-AA1-EV02.**

3.2. Actividades de la competencia: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa (260201077)

En pleno siglo XXI, el guía turístico tiene que aportar algo más que conocimiento de la actividad turística, del recorrido o de las normas; debe demostrar capacidad de organización, buen sentido del humor, empatía, dotes de improvisación, buena educación y capacidad de resolución en la conducción de los turistas. Estimado aprendiz, en el desarrollo de la competencia se adquiere las técnicas de manejo que le permitirán la correcta orientación de grupos de turistas en escenarios naturales y/o culturales, así como el establecimiento de protocolos que le permitan tomar decisiones en caso de presentar situaciones imprevistas en el desarrollo de la actividad.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA7-260201077-AA1 - Apropiar técnicas de manejo de grupos de acuerdo con los protocolos definidos y el contexto natural y cultural del servicio guiado.

Estimado aprendiz, para orientar adecuadamente a los turistas en grupo, los cuales desarrollarán actividades en contextos naturales y/o culturales, es necesario que identifique las características individuales de los visitantes, personalizando el servicio; conozca y aplique las técnicas de manejo grupales que le proporciona la presente guía.

Duración: 192 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Guionaje de grupos.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV01. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio.**

Diseñar una ruta turística o recorrido en ambiente natural sobre el cual serán guiados los turistas, requiere entre otros, la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios que cubrirá, con el fin de verificar disposición y estado de los recursos naturales y atractivos turísticos.
Realice una visita previa y reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, etc.). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto de los recursos naturales.
Para construir la evidencia es necesario que considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos naturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico.
Una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada, los recursos naturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos naturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.
En la prestación del servicio en recorridos guiados, el guía turístico se convierte en la pieza clave, debido a que recae sobre él la responsabilidad de la ejecución del guionaje. De él depende el éxito o fracaso de la actividad para el servicio de rutas guiadas.
Para obtener mayor información en la construcción de la evidencia, se sugiere consultar en la Web:

1. Normas técnicas para guías de turismo.
2. Prácticas de sostenibilidad en turismo.
3. Técnicas de manejo de grupos.
4. Turismo accesible-normativas.
5. Liderazgo.

Igualmente lo invitamos a ver el video Diseño de rutas turísticas: https://youtu.be/N3hXC-qN0iQ

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente de naturaleza.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV02. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio.**

El guía turístico es el protagonista de la interpretación del patrimonio cultural de un destino y uno de los principales agentes de información para el turista. Para diseñar el recorrido guiado en ambiente cultural debe valorar entre otros los recursos culturales como sitios históricos, construcciones con valor arquitectónico, museos, manifestaciones culturales, etc., que satisfagan los intereses culturales de los turistas, permitiendo el disfrute y conocimiento de los valores culturales, históricos y patrimoniales que se encuentran en el recorrido diseñado.
La evidencia consiste en diseñar un recorrido en ambiente cultural y sus protocolos de servicio. Para esto se requiere la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios históricos, edificaciones, museos, monumentos y demás con valor cultural con el fin de verificar disposición y estado de los recursos culturales y atractivos turísticos; en esta visita reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, anécdotas, comunidades y demás formas de manifestación cultural). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia a recorrer, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto por el patrimonio cultural.
Considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos culturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico, una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada los recursos culturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos culturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.
Se sugiere que consulte en la web:

1. Patrimonio cultural.
2. Comunicación asertiva.
3. Protocolos en la atención de usuarios de servicios turísticos.
4. Normas regulatorias de la actividad turística en escenarios culturales.
5. Turismo cultural.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente cultural.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV02.**

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV03. Ejecución *in situ* del protocolo en recorrido de naturaleza.**

Estimado aprendiz, en esta evidencia pasamos de la planeación a la ejecución del recorrido diseñado en un ambiente natural de acuerdo con protocolos.
Conforme un grupo de personas con sus compañeros de formación, quienes serán los turistas, comunique los protocolos del servicio guiado, itinerario y demás aspectos relevantes en la conducción. Desarrolle el recorrido, aplique las técnicas de guianza grupal tomando en cuenta las características de los usuarios y del servicio. Durante el recorrido deberá simular una situación a resolver y el tratamiento resolutivo.
Es importante que evidencie en el recorrido el inicio y cierre de la actividad, atención y servicio al cliente, momentos de verdad y las habilidades en comunicación asertiva.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ejecución en terreno de la actividad, informe escrito detallando la planeación, desarrollo y conclusiones de la guianza en ambiente de naturaleza.
- **Formato:** libre.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejecución *in situ* del protocolo en recorrido de naturaleza. GA7-260201077-AA1-EV03.**

3.3. Actividades de la competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social (240201529)

El emprendimiento es la piedra angular de la economía actual por su poder de unión, trabajo colaborativo y trabajo cooperativo; en el Sena es una realidad el desarrollo de proyectos de emprendimiento que a través de diferentes medios han logrado posicionarse en el sector económico elegido, el ser emprendedor no es solo un ser de gestión económica y comercial, el ser emprendedor Sena es una realidad de calidad de vida óptima que logra ser transversal a un problema y entiende con claridad el impacto social permitiéndose, inclusive, ser generador de empleo y condiciones de mejora para su familia y a las familias cercanas. La importancia de esta competencia es tal que muchas de las personas que tienen una idea de negocio en mente pueden integrar con una metodología bien definida una empresa real.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA1 - Reconocer capacidades personales para convertirse en emprendedor, como parte de su proyecto de vida en términos de desarrollo humano y económico.

El inicio de la vida emprendedora se da por medio del autoconocimiento, por muchos años el emprendimiento se ha preguntado si el emprendedor nace o se hace y según Aulet (2017) los emprendedores se pueden formar así que **no es obligatorio que todos los emprendedores sean hijos de otros emprendedores o empresarios** y esa buena noticia inicia con las actividades de conocimiento inicial, bienvenidos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo**: Ser emprendedor.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA1-EV01. DOFA Personal.**

Para el desarrollo de esta evidencia usted debe realizar el análisis de su DOFA personal (DOFA es la abreviatura de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), esta matriz le permitirá identificar claramente sus características y habilidades personales como emprendedor, para realizar este ejercicio se requiere que se disponga de la mejor actitud y saque el tiempo necesario para interiorizar, cada persona tiene una realidad de tiempo diferente para hacer este autoanálisis, descubra el suyo. El paso a paso para realizar la presente actividad es el siguiente:

1. Definir claramente sus condiciones internas como emprendedor.

   D – Debilidades. Identificar las carencias internas que tiene como emprendedor según su personalidad.
   F – Fortalezas. Reconocer las fortalezas que usted tiene como emprendedor según su personalidad.

   Para este análisis cuestione e identifique sus debilidades y fortalezas personales en aspectos como: educación, habilidades de liderazgo, experiencia previa en proyectos de emprendimiento, recursos financieros con los que cuenta el emprendedor, experiencia en ventas, conocimiento del producto o servicio a ofrecer, etc.

2. Definir claramente sus condiciones externas como emprendedor.

   A – Amenazas. Identifique los aspectos en los cuales la competencia y el entorno pueden afectar su ser emprendedor.
   O – Oportunidades. Reconozca las ventajas que su ser emprendedor tiene frente a otras personas y ante el entorno.

   Para ello puede analizar aspectos como la estabilidad del proyecto de emprendimiento, desconocimiento de leyes, aspectos tributarios, financieros, entre otros.

3. Una vez haya identificado los aspectos mencionados anteriormente, diligencie un documento (se puede hacer en cualquier aplicación digital puede ser en Word o PowerPoint) una matriz donde identifique las respuestas a los planteamientos sugeridos; posteriormente analice y describa ¿cómo los aspectos identificados le ayudarán a impulsar su emprendimiento? y ¿qué estrategia le ayudaría a minimizar las amenazas del entorno a su personalidad y a su ser emprendedor? Para dar más detalle de la presente actividad piense en su personalidad como el eje central, por ejemplo: qué pasa con su temperamento, paciencia, tranquilidad, disciplina y nivel de seguimiento del objetivo cuando las cosas no salen bien y cuando salen bien, de esa forma se puede ayudar a buscar su DOFA personal emprendedor.

4. Para el desarrollo de la actividad tenga en cuenta el componente formativo: Ser emprendedor y recuerde hacer un adecuado uso de las normas de redacción y ortografía para la presentación de la evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** matriz DOFA.
- **Extensión:** 2 páginas máximo (matriz y análisis).
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **DOFA Personal. GA7-240201529-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA2 - Definir la idea de negocio a desarrollar en el emprendimiento, según las oportunidades de mercado.

Planear es una de las mejores maneras de llevar a cabo cualquier proyecto y un proyecto emprendedor no es la excepción, esa planeación en emprendimiento se conoce como modelo de negocio porque integra las actividades claves con el tiempo, por eso se hace necesario que luego de conocerse como emprendedor se presente a la realidad empresarial por medio de una idea de negocio revisada desde las diferentes aristas, medidas por el mercado, y para eso hay un orden tal como lo va a ver en la presente actividad. Luego de tener la idea clara debe organizarla y para eso se presentan las dos evidencias siguientes.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en los componentes formativos: **Análisis de oportunidades para emprender** y **Entendiendo la empresa.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA2-EV01. *Pitch* idea de negocio.**

En esta evidencia se pretende mostrar la idea de negocio que usted, como emprendedor, desea desarrollar de manera individual o grupal durante el desarrollo de la presente competencia. El emprendimiento es una oportunidad de construir algo que perdure en el tiempo, en su vida y en la de su familia. Para definir su idea inicial, es necesario que realice las siguientes actividades:

1. **Identificación del problema:** el primer paso es identificar un problema que afecte a la sociedad o a un grupo significativo de personas, de tal manera que estén dispuestas a pagar por la solución. En el mundo de los negocios, no hay éxito sin productos o servicios que resuelvan problemas relevantes para los clientes y por los cuales estén dispuestos a pagar. Es por esto que la investigación debe comenzar definiendo cuáles son las situaciones problemáticas que se resolverán con el emprendimiento.

   La situación problémica es aquella problemática o necesidad específica que existe en el mercado y que el emprendimiento podría resolver. Identificar una situación problema es el primer paso para desarrollar una idea de negocio relevante y con potencial de éxito. Por lo anterior:

   - Escriba cuál es la situación problémica que quiere solucionar.

2. **Segmentación de clientes:** todo negocio en etapa temprana está buscando adoptadores tempranos, es decir aquellas personas que perciben tan grande el problema que se les va a solucionar, y están dispuestos a probar nuevas alternativas de solución. En este contexto, los actores relevantes son los *stakeholders* o grupos de interés, es decir, todas las personas o grupos que se ven afectados positiva o negativamente por el problema y que tienen el poder de influir en la viabilidad de la solución. Responda a las siguientes preguntas:

   - ¿Quiénes son los actores más relevantes relacionados con la situación problémica?
   - ¿Cuáles son sus necesidades y deseos?

3. **Articulación del problema con la solución**: luego de tener identificado el problema, proponga, según sus habilidades, una solución al mismo pensando de manera general:

   - ¿Qué producto, servicio o experiencia puede ofrecer usted a un grupo específico de personas que puedan pagar por ello?

   Para lograrlo, utilice la metodología ágil *Design Thinking,* que se enfoca en comprender las necesidades de los clientes, generando ideas, prototipando y testeando para encontrar la mejor solución posible. Si desea profundizar en este tema, puede ingresar al portal https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/

4. **Nombrar el emprendimiento**: bautice su emprendimiento con un nombre llamativo y creativo, evite usar nombres similares de otras empresas del sector o de sectores afines. Para verificar la disponibilidad del nombre, puede validar en la página de Homonimia de la Cámara de Comercio en línea a través de este enlace:
   https://www.sintramites.com/sintramites/General/Homonimia.aspx

5. **Promoción:** después de tener clara y definida la idea del producto, servicio o experiencia que va a ofrecer al mercado, la persona deberá grabar un video creativo que no exceda los 59 segundos. En este video, presentará de manera ingeniosa cómo su negocio puede solucionar el problema identificado previamente.
   Para realizar el video:

   - Utilice su teléfono celular o el de algún familiar y grabe en formato vertical.
   - No será necesario una resolución específica, pero asegúrese de que la idea y cualquier texto que presente sean claramente visibles.

- El video editado, con una duración menor de 59 segundos, es el que se va a publicar como evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video con la idea de negocio.
- **Extensión:** 59 segundos máximo.
- **Formato:** MP4 o enlace de YouTube.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: ***Pitch* idea de negocio. GA7-240201529-AA2-EV01.**

- **Evidencia: GA7-240201529-AA2-EV02. Modelo CANVAS del emprendimiento.**

En esta evidencia el emprendedor o el equipo emprendedor desarrollarán y analizarán la matriz Lean Canvas que permitirá identificar de una manera más clara las características de su emprendimiento. El modelo, como herramienta para definir y crear un modelo de negocio innovador, se simplifica en cuatro (4) áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.

Para identificar estos cuatro (4) aspectos desarrolle en la matriz Lean Canvas los nueve (9) elementos que este modelo propone, a saber:

Figura 1
Matriz Lean Canvas.



A continuación, se describe cada elemento:

1. **Problema:** identificar la situación problémica que se va a solucionar con el negocio.
2. **Solución:** describir la solución y sus características para entregar la propuesta de valor.
3. **Propuesta única de valor:** explicar las propuestas de valor que se ofrecen a los actores relevantes con la solución.
4. **Ventaja injusta**: definir la ventaja injusta que ayudará a que los actores relevantes conozcan la propuesta de valor de la solución, mantenerlos enganchados y aumentar el número de actores que se benefician de la propuesta de valor.
5. **Segmento de clientes**: identificar los actores más relevantes relacionados con la situación problémica y la solución para los cuales se está diseñando el modelo de negocio.
6. **Métricas clave:** medir la satisfacción de los actores relevantes con la solución.
7. **Canales:** determinar a través de qué canales se comunicará y entregará la propuesta de valor a los actores relevantes.
8. **Estructura de costos:** calcular el costo de crear y entregar la propuesta de valor de la solución a los actores relevantes, entre estos están:
    - Costo variable de productos vendidos.
    - Soporte al cliente/devoluciones.
    - Costos de adquisición de clientes.
    - Costos de distribución.
    - Costos operacionales (personal).
9. **Flujos de ingresos:** definir como se financia la solución:
    - Modelos de ingresos.
    - Valor del tiempo de vida del cliente.
    - Impresión, margen bruto.

Tenga en cuenta que la matriz a trabajar es la matriz Lean Canva y se puede elaborar en un archivo de Word o PowerPoint.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** modelo CANVAS del emprendimiento.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Modelo CANVAS del emprendimiento. GA7-240201529-AA2-EV02.**

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA3 - Establecer el modelo de negocio del emprendimiento.

La viabilidad de un emprendimiento depende de varios factores y entre ellos el factor económico es una métrica clave, es por eso que se requiere una planeación especial con relación al recurso económico y en esta actividad de aprendizaje. Una empresa es mucho más que un músculo económico, sin embargo, se requiere un recurso económico para estabilizar la subsistencia.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos financieros para emprender.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA3-EV01. Plan de negocio.**

Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el emprendedor o el equipo emprendedor desarrollará la evidencia mediante los siguientes pasos:

1. Construya el presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables, para servicios se requiere lo mismo, ¿cuál sería el valor de un servicio prestado? y ¿qué pasa si se vende al por mayor? Así mismo, defina el margen de contribución por producto y la venta total, esa sería la utilidad.
2. Elabore el presupuesto de personal, plantee la cantidad de personal que lo apoyará en el emprendimiento, los salarios devengados de forma individual, el cálculo de las prestaciones sociales por cada colaborador, y una consolidación general.
3. Estime los activos fijos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento.
4. Defina el capital inicial que usted como emprendedor requiere para el inicio de actividades, si este capital se obtiene por capital propio o de inversionistas externos, fuentes de financiamiento, subsidios, entre otros.
5. Con la información recolectada en los puntos anteriores proceda a elaborar los diferentes estados financieros como lo son: el flujo de caja y el balance inicial del emprendimiento.

En caso de querer avanzar su proyecto como modelo de vida o como labor diaria se recomienda hacer uso del “Modelo de emprendimiento del fondo Emprender del Sena” que puede ubicar en: https://www.fondoemprender.com/Lists/HerramientasEmprendedores/DispForm.aspx?id=14 y de esa forma integrar el grupo de emprendedores que pueden aplicar a capital semilla por parte de la entidad más querida por los colombianos.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: estados financieros.
- **Formato:** archivo Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de negocio. GA7-240201529-AA3-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Análisis de casos en la organización de servicio guiado. **GA7-210601023-AA1-EV01.**	• Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de	**Lista de verificación:** IE-GA7-210601023-AA1-EV01

	alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación.	
Evidencia de producto: Formatos diligenciados relacionados con proceso basado en el caso de estudio. **GA7-210601023-AA1-EV02.**	• Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación.	**Lista de verificación:** IE-GA7-210601023-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. **GA7-260201077-AA1-EV01.**	• Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	**Lista de verificación:** IE-GA7-260201077-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. **GA7-260201077-AA1-EV02.**	• Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	**Lista de verificación:** IE-GA7-260201077-AA1-EV02

Evidencia de desempeño: Ejecución *in situ* del protocolo en recorrido de naturaleza. **GA7-260201077-AA1-EV03.**	• Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	**Lista de verificación:** IE-GA7-260201077-AA1-EV03
Evidencia de conocimiento: DOFA Personal. **GA7-240201529-AA1-EV01.**	• Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: *Pitch* idea de negocio. **GA7-240201529-AA2-EV01.**	• Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Modelo CANVAS del emprendimiento. **GA7-240201529-AA2-EV02.**	• Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. • Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA2-EV02

	dinámicas del sector productivo.	
Evidencia de producto: Plan de negocio. **GA7-240201529-AA3-EV01.**	• Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA7-240201529-AA3-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en grupo, alcanzan con eficiencia las metas establecidas.

Análisis financiero: es el conjunto de principios, técnicas y procedimientos que utiliza para transformar la información reflejada en los estados financieros e información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones y fusiones de empresas.

Capital: es la suma de todos los recursos aportados por los propietarios, socios o accionistas (bienes y valores), para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Cartografía: ciencia que estudia los mapas y cartas geográficas y cómo realizarlos.

Competitividad: capacidad de la sociedad para hacerle frente al desafío de la economía global y al proceso de internacionalización, creando ventajas competitivas sostenibles y al mismo tiempo incrementar sus niveles de bienestar. Capacidad de competir eficientemente en los mercados incrementando a la vez los ingresos reales.

Comunicación asertiva: actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

Cultural: de la cultura o relacionado con ella.

Demanda: cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo o grupo de ellos está dispuesto a adquirir a un determinado precio, por unidad de tiempo.

Emprendimiento: la palabra viene del francés *entrepreneur* (pionero), se refiere a la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta siendo utilizada para identificar a quien comienza una empresa, término que fue ligado a empresarios innovadores o aquellos individuos que con su actividad generan inestabilidad en los mercados; actitud orientada a identificar y tomar oportunidades, siendo un instrumento de cambio cultural para crear y agregar valor.

Encuesta: aplicación de un cuestionario en una investigación de mercados, con el fin de obtener diferentes tipos de información.

Estado de situación financiera: se trata de un documento que muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada.

Estrategia: programas generales de acción y despliegue de recursos para alcanzar los objetivos establecidos de tal forma que definan lo que es o debe ser el negocio de la compañía; forma concreta y específica de solucionar la situación, problema o necesidad del grupo con el cual está trabajándose.

Impuestos: pagos obligatorios de dinero que exige el estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los pagos propios de la administración del estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público, tales como la administración de la justicia, gastos de defensa, subsidios, entre otros.

Itinerario: ruta en la que se describen los lugares por los que se pasa.

Marca: identificación de un producto o servicio, mediante la forma del nombre. Símbolo, diseño o combinación de estos para diferenciarlo de la competencia.

Meteorología: parte de la física que estudia los fenómenos de la atmósfera, la climatología, el viento, la lluvia, los rayos, etc.

Modelo económico: construcción teórica que empleando las matemáticas intenta representar lo esencial de las relaciones económicas del mundo real, constituyendo una abstracción simplificada de la realidad.

Natural: de la naturaleza, relacionado con ella o producido por ella sin la intervención del hombre.

Necesidad en marketing: manifestación del comprador real o potencial que da a entender o expresa un deseo o preocupación que el vendedor puede satisfacer, sensación de falta de algo y que se desea llevar.

Patrimonio cultural: el patrimonio cultural tangible o material se compone de los bienes muebles e inmuebles hechos por las sociedades de nuestro pasado.

Patrimonio arquitectónico: monumentos, edificios y construcciones que representan nuestra memoria física y nuestra evolución o involución social.

Patrimonio natural: es el conjunto de bienes riquezas naturales, o ambientales, que la sociedad ha heredado de sus antecesores, y a los que se les concede un valor excepcional.

Patrimonio: conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.

Producción: toda actividad del hombre que, a través de un proceso de transformación de insumos, materias primas y recursos naturales, obtiene bienes y servicios que sirven para satisfacer las necesidades humanas.

Protocolos: conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos.

Segmentación de mercado: separación del mercado de un artículo en las categorías de localización, personalidad u otras características para cada división.

Tabulación: expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alonso González, C. M.ª (2008). El atractivo turístico del Camino del Cid en la comunicación publicitaria. *El Poema de Mío Cid. La comunicación de un mito*. Universidad Pontificia de Salamanca, 59-102.

Aulet, B. (2017). *La disciplina de emprender*. Editorial LID.

Calvi, M. V. (2006). *Lengua y comunicación en el español del turismo*. Arco Libros.

Cravens D., Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*, Octava Edición Mc Graw Hill Interamericana.

El Informador. (2016). Plan Maestro de Ruta Macondo para el Magdalena. *El Informador*. http://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/83-departamento/118389-plan-maestro-de-ruta macondo-para-el-magdalena

Escamilla, E. y De Gortari, Y. (2014). La gastronomía como destino turístico. *Cuadernos de Patrimonio Cultural y Turismo*, 14, 138-142. https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf14/articulo10.pdf

Escobar, H., & Cuartas, V. (s.f.). *Diccionario económico financiero*. Puntos suspensivos.

Kotler P., Keller K., (2012) *Dirección de Marketing*. Pearson Prentice Hall.

Lambin, J. Galluci, C. y Hammond, G. (2008). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

Morére, N. y Perelló, S. (2013). *Turismo cultural: patrimonio, museos y empleabilidad*. Fundación Escuela de Organización Industrial (eoi).

Niubó, T. (30 de junio de 2017). *Design Thinking nos ayuda a crear Candidate Personas.* https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un Plan de Marketing*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

Pillet, F. (2014). El paisaje literario y su relación con el turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, 33, 297-309. https://revistas.um.es/turismo/article/view/195751/160451

Valencia, H. (2007) *Diccionario de marketing. 3R editores.*

Villarreal Larrinaga, O., y Landeta Rodríguez, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 31-52.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fabio Alberto Ramírez	Experto Temático	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2022
Autor (es)	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

OBLIGACION CONTRACTUAL 1 ANEXO 4. Sesiones sincrónicas.

1. SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIERO FICHA 3607730

ENLACE
https://drive.google.com/file/d/1jdGdhnXKaCpZPWDfAz2eLJ7M0Nqeyy0p/view?usp=sharing

2. GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA FICHA FICHA 3579481

ENLACE

https://drive.google.com/file/d/1BhGWfqeKyYa9wlRwm5RrlXp91GiZbTV0/view

3. GUIANZA TURISTICA FICHA 3314633

ENLACE

https://drive.google.com/file/d/1GcHJ_c-PFsgxV2izxSFVglJ_-q4ruCK6/view?usp=sharing

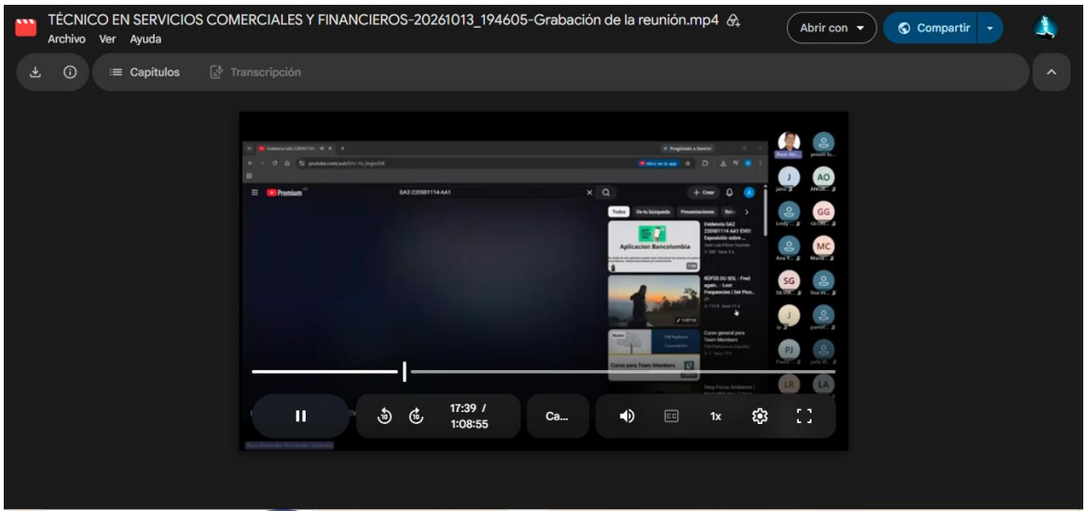
REUNION EQUIPO EJECUTOR FICHA 3314633 GUIANZA TURISTICA

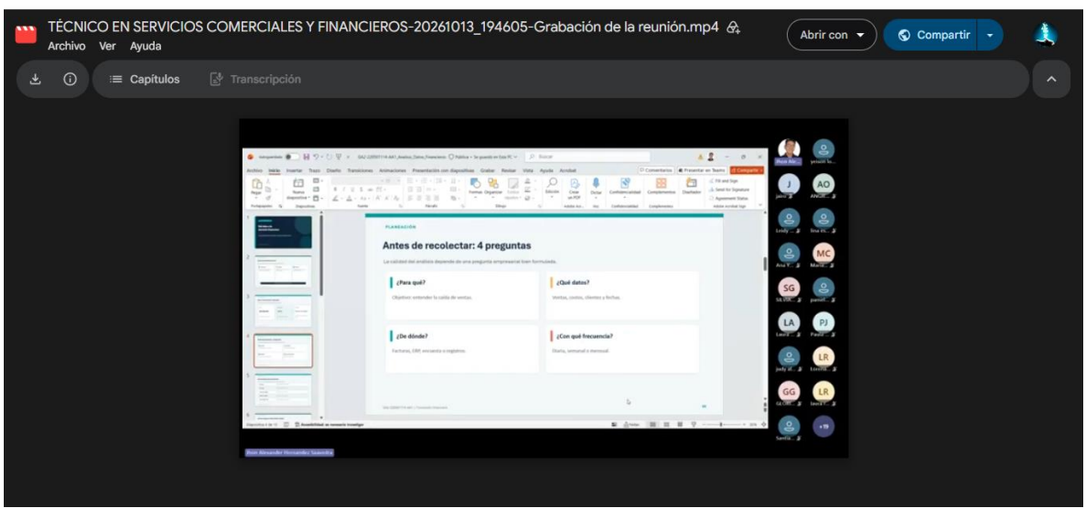
https://teams.cloud.microsoft/l/meetingrecap?driveId=b%21hpKCG7xjZki-ftewdSTGg15Q2p6a4OFLqHCRQ7oXfxlFWDkNIP4sTbElTM7eL-yy&driveItemId=01EHYRGBCWN42JGYJASVDLRFHN7NQELT63&sitePath=https%3A%2F%2Fsena4-my.sharepoint.com%2F%3Av%3A%2Fg%2Fpersonal%2Fahenao_sena_edu_co%2FIQBWbzSTYSCVRriU7ftgRc_bAVs0wVvErVHcf-muR6vJf44&fileUrl=https%3A%2F%2Fsena4-my.sharepoint.com%2Fpersonal%2Fahenao_sena_edu_co%2FDocuments%2FRecordings%2FREUNION+EQUIPO+EJECUTOR+FICHA+3314633+GUIANZA+TURISTICA-20261013_160128-Grabaci%C3%B3n+de+la+reuni%C3%B3n.mp4%3Fweb%3D1&iCalUid=040000008200E00074C5B7101A82E00800000000D554D5CF8457DD010000000000000000000100000005C6B03760377254DBBE45588F01BF4C4&threadId=19%3Ameeting_NWU5NzY3NDUtZjU0MS00YmQ0LTlmYTUtODMxN2MzN2QxMzFj%40thread.v2&organizerId=8fee994e-6c00-4ac2-bd96-7560544ecced&tenantId=cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7&callId=5dd2b407-a61c-427d-9789-65941915a163&threadType=Meeting&meetingType=Scheduled&subType=RecapSharingLink_RecapCore&recapType=RecordingAndTranscript

OBLIGACION 1 ANEXO 5.

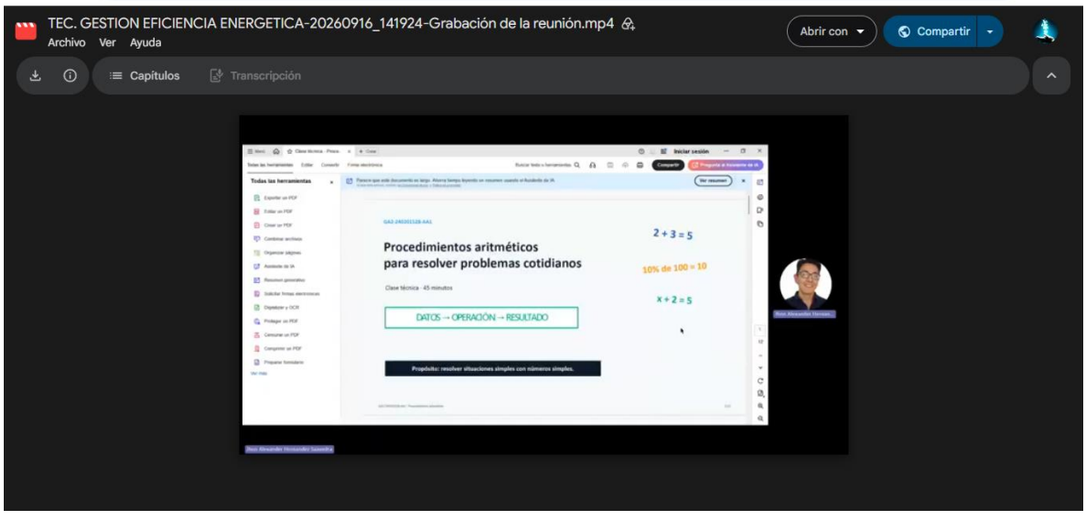
PANTALLAZO ENCUENTROS SESIONES SINCRÓNICAS

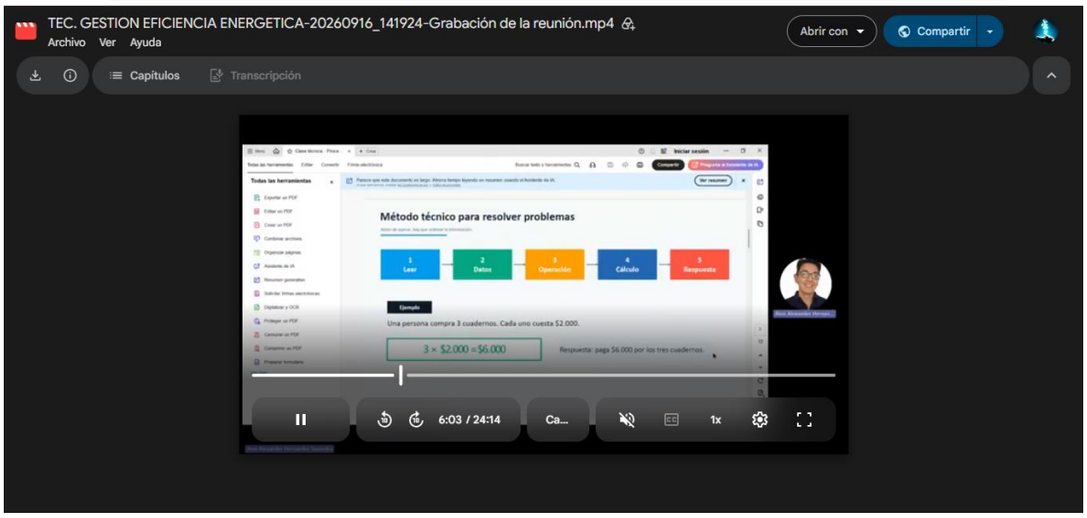
1. SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIERO FICHA 3607730



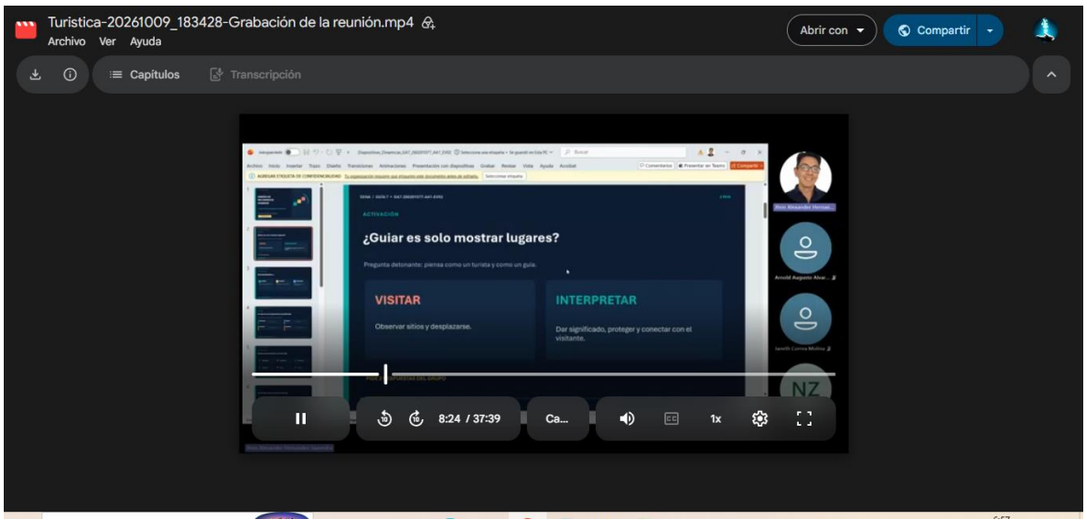


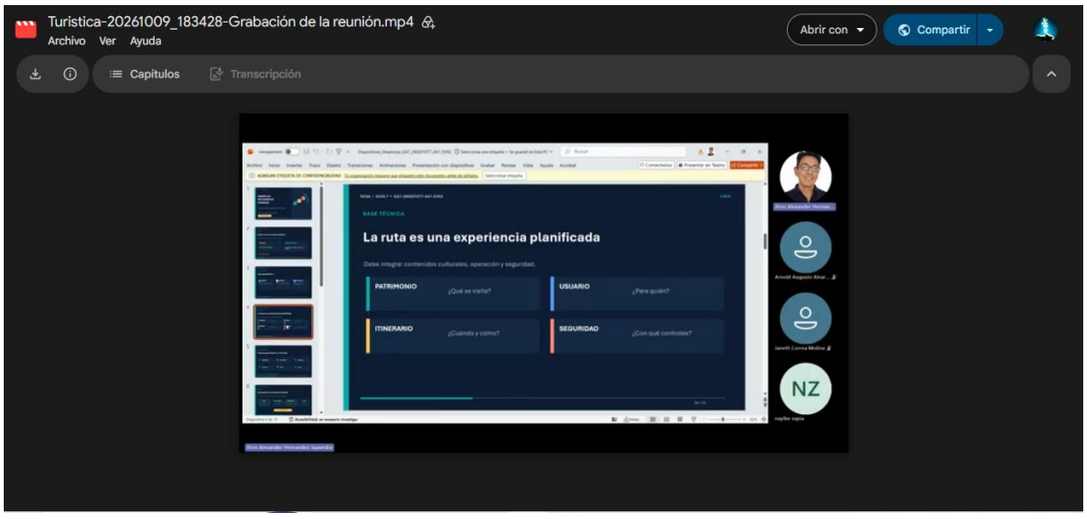
2. GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA FICHA FICHA 3579481





3. GUIANZA TURISTICA FICHA 3314633





	PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
PROGRAMA DE FORMACIÓN	GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA
FICHA	3579481-
COMPETENCIA	RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	RA1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMI
INSTRUCTOR	JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA

APRENDIZ	**APRENDIZ**	**Actividad a desarrollar**	**Forma de entrega actividad**		**Fecha de entrega**	**ENTREGÓ**	
NOMBRES	*APELLIDOS*		**Físico**	**Digital**		**SI**	No
		Informe: planteamiento de ecuación. GA1-240201528-AA2-EV01.		X	28/10/2026		
		Video: sustentación. GA1-240201528-AA3-EV01.		X	28/10/2026		
		Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA1-240201528-AA4-EV01.		X	28/10/2026		
		Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA1-240201528-AA1-EV01.		X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		

	PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
PROGRAMA DE FORMACIÓN	GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA
FICHA	3579481-
COMPETENCIA	RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	RA1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMI
INSTRUCTOR	JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA

APRENDIZ	**APRENDIZ**	**Actividad a desarrollar**	**Forma de entrega actividad**		**Fecha de entrega**	**ENTREGÓ**	
NOMBRES	*APELLIDOS*		**Físico**	**Digital**		**SI**	No
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		
				X	28/10/2026		

	PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
PROGRAMA DE FORMACIÓN	GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA
FICHA	3579481-
COMPETENCIA	RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	RA1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMI
INSTRUCTOR	JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA

APRENDIZ	**APRENDIZ**	**Actividad a desarrollar**	**Forma de entrega actividad**		**Fecha de entrega**	**ENTREGÓ**	
NOMBRES	*APELLIDOS*		**Físico**	**Digital**		**SI**	No
		Informe: planteamiento de ecuación. GA1-240201528-AA2-EV01.		X	28/09/2026		
		Video: sustentación. GA1-240201528-AA3-EV01.		X	28/09/2026		
		Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA1-240201528-AA4-EV01.		X	28/09/2026		
		Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA1-240201528-AA1-EV01.		X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		

	PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
PROGRAMA DE FORMACIÓN	GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA
FICHA	3579481-
COMPETENCIA	RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	RA1. IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMI
INSTRUCTOR	JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA

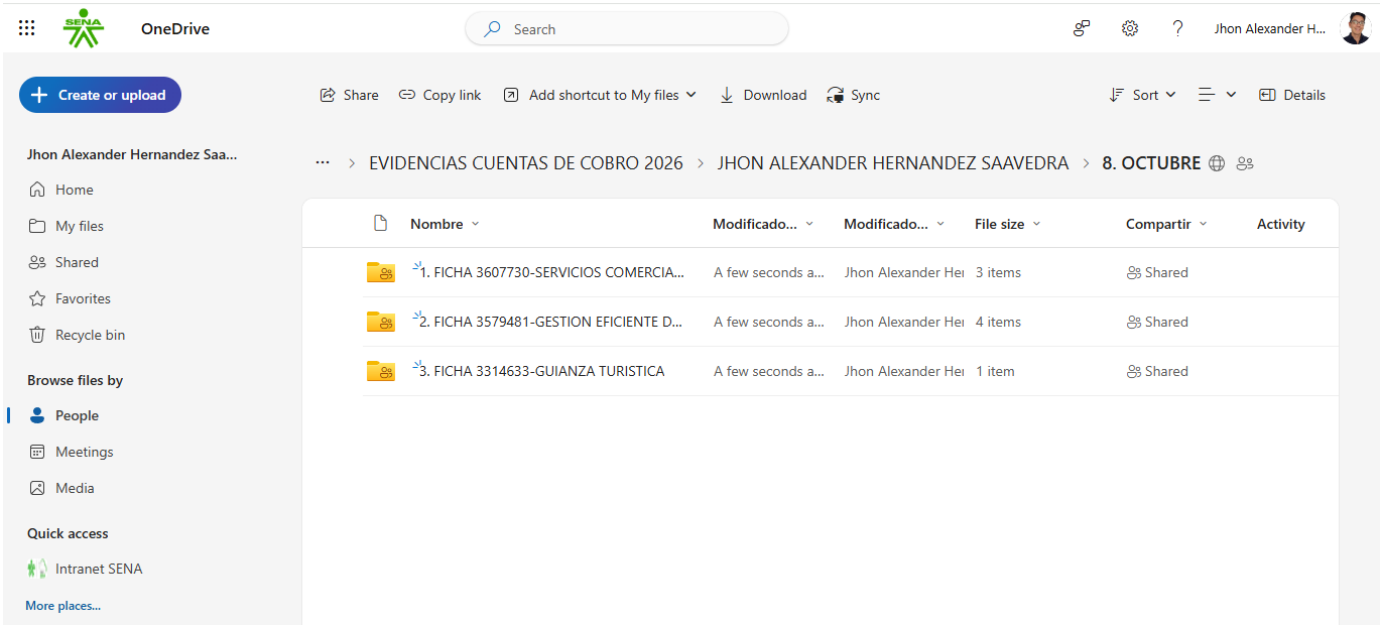
APRENDIZ	**APRENDIZ**	**Actividad a desarrollar**	**Forma de entrega actividad**		**Fecha de entrega**	**ENTREGÓ**	
NOMBRES	*APELLIDOS*		**Físico**	**Digital**		**SI**	No
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		
				X	28/09/2026		

PORTAFOLIO 2026 JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA

Anexo 8
Pantallazo del portafolio del instructor (drive)

JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA

8. OCTUBRE



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy miércoles 07 de octubre de 2026, a las 09:28:58, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	1026256309
Código de Verificación	1026256309261007092858

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado

Generó: WEB

Policía Nacional de Colombia

(Default.aspx)

Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 07/10/2026 09:34:24 a. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía Nº. **1026256309** y Nombre: **JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA.**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **149132976** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando https://www.policia.gov.co, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda | Imprimir

Policía Nacional de Colombia
Dirección General - Carrera 59 # 26 - 21
Centro Administrativo Nacional CAN , Bogotá D.C
Línea de atención: 018000-910112

GOV.CO

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 304372992

PIB
20:18:54

Bogotá DC, 06 de octubre del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) JHON ALEXANDER HERNANDEZ SAAVEDRA identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 1026256309:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Politica y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx

Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:
Que siendo las 02:07:03 PM horas del 09/10/2026, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía Nº **1026256309**
Apellidos y Nombres: **HERNANDEZ SAAVEDRA JHON ALEXANDER**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

DIJIN

Dirección: Avenida El Dorado # 75 – 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano: 5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: dijin.araic-atc@policia.gov.co

Presidencia de la República
Ministerio de Defensa Nacional
Portal Único de Contratación
GOV.CO
Todos los derechos reservados.