1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** EMPRENDIMIENTO INNOVADOR
- **código del Programa de Formación:** 11220041
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada**
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada**):
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):**

Competencia: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Formular propuestas de innovación y mejoramiento de los procesos administrativos de acuerdo con las observaciones y problemas tecnológicos surgidos en los sistemas productivos, presentadas en informes periódicos de acuerdo con la política empresarial. Participar en las actividades tecnológicas y operativas en la empresa de acuerdo con las líneas productivas propias de su perfil, utilizando técnicas y tecnologías vigentes, automatizadas y sistematizadas según la política.

- **Versión: 1**
- **Duración de la Guía:** 40 Horas

2. PRESENTACION

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA viene contribuyendo al desarrollo Industrial, Económico del País; con diferentes formaciones para los aprendices con un único fin, de que es el de profesionalizarlos. De tal manera que sean muy productivos en cada una de la Empresas.

El Emprendimiento Innovador cada día que pasa se convierte en una pieza muy importante del plan de Estratégico nacional, más cuando la evolución de la tecnología ha invadido los hogares del mundo con todo tipo de equipos digitales de fácil manejo multifunción y obviamente un no requieren un entrenamiento muy complejo para el ser humano y se continua prestando el servicio al cliente de manera virtual; Hoy las tiendas de todo los tipos de mercado se encuentran en las manos del consumidor, necesitamos hacerlos sentir confianza y respeto independientemente del medio de atención.

Es así pues que se encuentra diseñada la formación complementaria de Emprendimiento Innovador sobre la simulación desde la creación de la empresa y la simulación de situaciones de consumo y definición del perfil del consumidor físico y digital; para que nuestros aprendices lleven a cabo un entrenamiento profesional que responda ante las necesidades del mercado que así lo

están requiriendo, con ello aportamos al progreso y desarrollo de las empresas en un mercado globalizado.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividades de Reflexión inicial.**



El aprendiz debe reflexionar sobre la importancia y la trascendencia de la prestación de la innovación de los servicios y productos dentro de la estrategia de mercadeo de las organizaciones con presencia física o virtual.

Cada aprendiz socializara su concepción mental de manera analítica, critica y proyectara su idea a futuro aceptando y compartiendo diferentes puntos de vista.

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

  Investiga el proceso evolutivo del Emprendimiento, (Internet).
  Investiga la importancia de la innovación en el mercadeo y sus componentes.
  Pregunta por los conceptos legales sobre el Emprendimiento y su manejo.
  Se pregunta por el uso y aplicación del Emprendimiento Innovador presencial y digital en las empresas.
  Se socializa sobre los usos, aplicaciones y tendencias de las redes de la innovación.
  Se socializa la importancia de la actualización de protocolos dentro del Emprendimiento para servicios y productos.
  Se usa la mesa redonda para debatir las respuestas y generar el consenso de las respuestas y propuestas.

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

Actividad 1
Nombre de la actividad:

- Dar a conocer el manejo de concepto y aplicación del Emprendimiento Innovador sobre producto y servicios.
- Definir los conceptos básicos de promoción y medición del Servicio al cliente desde la Innovacion.

Actividad 2

Nombre de la actividad:

- Interpretar las partes del Emprendimiento hasta su ejecución.
- Aplica la normatividad de la creación de empresas dentro del plan de mercadeo.

Actividad 3

Nombre de la actividad:

- Verifica la efectividad de estrategias para un Emprendimiento Innovador dentro del plan de Mercadeo.
- Realizar la plataforma estratégica con cada uno de sus componentes para aplicar el Emprendimiento Innovador.
- Determina las condiciones y características técnicas que enfrenta la empresa interna y externamente sobre el especifico de la innovacion.

Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje con el equipo de cómputo y conexión a internet.
Materiales: video beam, equipo de cómputo, Agenda, lapicero.

- **Actividades de transferencia del conocimiento**

- El aprendiz identifica los componentes del Emprendimiento Innovador.
- El aprendiz aplica los conceptos de Emprendimiento.
- Practica sobre la plataforma estratégica creada, el concepto esencial Servicio al cliente desde la innovación.
- Identifica los componentes del emprendimiento general y digital.
- Establece diferencias entre Servicio al cliente y Atención al cliente en el emprendimiento.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño		
Conoce Las características del emprendimiento para Servicio al cliente.	Clasifica y reconoce los tipos de clientes.	Lista de chequeo
Reconoce el desempeño de cada estrategia del emprendimiento para las diferentes empresas	Clasifica los tipos de acciones a ejecutar de acuerdo a la situación.	Lista de chequeo
Verifica la de planeación del emprendimiento para prever la efectividad del mismo.	Por medio de protocolos reconoce las normas del Servicio y la interacción personal o virtual.	Lista de chequeo
Conoce y Respeta toda la normatividad legal vigente del emprendimiento y sus innovaciones para ser utilizadas en el plan de Mercadeo.	Identifica el desarrollo que generan las estrategias de innovación en el Servicio al cliente en la organización.	Lista de chequeo.
Conoce la importancia del emprendimiento innovador para el Servicio al cliente en las Empresas	Reconoce el aporte de la innovación desde su creación a la organización por medio del Servicio al cliente.	Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- EMPRENDIMIENTO: Inicio de una actividad que exige esfuerzo o trabajo, o tiene cierta importancia o envergadura.
- INNOVACION: Acción de innovar.
- LIDERAZGO: Condición de líder.
- LIDER: Persona que encabeza y dirige un grupo o movimiento social, político, religioso, etc
- **El protocolo** para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.
- **La calidad**, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).
- **La oportunidad,** en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la ORGANIZACIÓN O EMPRESA se ha fijado metas.
- **La atención y disposición** de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).
- **La comodidad**, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).
- **El respeto por el cliente**, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.
- **Tipos de protocolo:** Presencial, Telefónico, Virtual.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- El Marketing según Kotler
- Cooper/ El Lenguaje de la Locura.
- Jurgen Klaric / Vendele a la mente, No a la gente.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**John Andrés Ospina Moncayo**	**Instructor**	**Regional Quindío - Centro de Comercio y Turismo**	**Febrero 1 de 2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					