

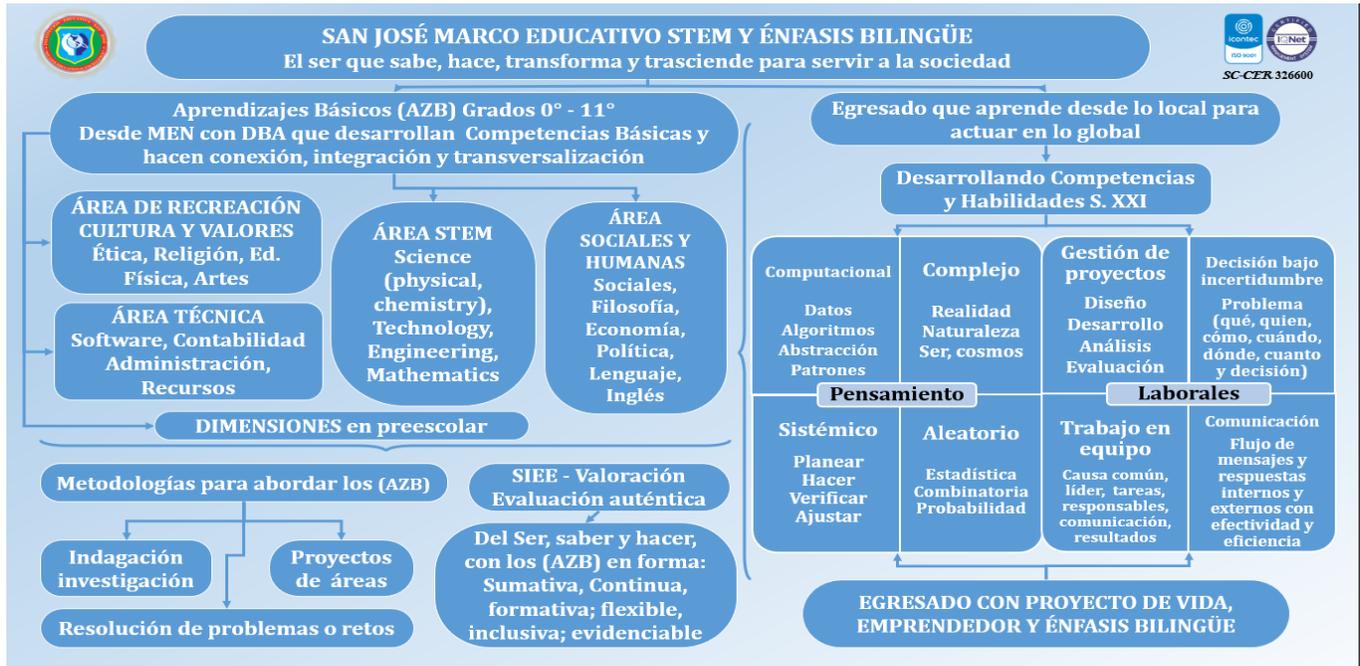


**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ**  
 Aprobado por resolución municipal 461 de 25 de febrero de 2009  
 NIT. 811039369-3 DANE. 105360000083  
**"WE LIVE EDUCATIONAL EXCELLENCE"**  
**ESTRUCTURA GENERAL DE ÁREA**



SC-CER 326600

**INFORMACIÓN GENERAL  
 MARCO EDUCATIVO STEM**



## ÁREAS MARCO



### ÁREA DE IDONEIDAD: TÉCNICAS EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, ASESORÍA COMERCIAL.

**OBJETIVOS GENERALES:** según la Ley 115 de 1994

Artículo 33. Objetivos específicos de la educación media técnica. Son objetivos específicos de la educación media técnica:

- La capacitación básica inicial para el trabajo;
- La preparación para vincularse al sector productivo y a las posibilidades de formación que éste ofrece, y
- La formación adecuada a los objetivos de educación media académica, que permita al educando el ingreso a la educación superior.

### FINES DEL SISTEMA EDUCATIVO COLOMBIANO:

Los fines de la educación en Colombia que se relacionan con el área de media

técnica son:

3. La formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que les afecten en la vida económica, política, administrativa y cultural de nación.
5. La adquisición y generación de los conocimientos científicos y técnicos más avanzados, humanísticos, históricos, sociales, geográficos y estéticos, mediante la apropiación de hábitos intelectuales adecuados para el desarrollo del saber.
7. El acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y demás bienes y valores de la cultura, el fomento de la investigación y el estímulo a la creación artística en sus diferentes manifestaciones.
9. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de la vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de una cultura ecológica y del riesgo y la defensa del patrimonio cultural de la Nación.
11. La formación en la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social.
13. La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo.

#### **MARCO LEGAL:**

El proceso de diversificación de la educación media en Colombia ha tenido un desarrollo curvado a lo largo del siglo XX. Ya desde los primeros decenios se perfilaban planteamientos y disposiciones normativas tendientes a incentivar modalidades diferentes de las del bachillerato clásico y que proporcionaran mano de obra capacitada en los ramos relacionados con el comercio, la agricultura, la industria y el magisterio. Pero solo a partir de la mitad de siglo que estas ideas empezaron a cobrar importancia dentro del sistema educativo nacional y es a partir de 1994 con la ley 115 que queda reglamentada. Hoy es imposible separar el conocimiento de las ciencias de la tecnología. Diferentes estudios (misión de educación técnica, tecnológica y profesional) han evaluado la educación media técnica y en general se

ha llegado a la conclusión, que se caracteriza por concebirse como un paso o puente hacia la educación superior.

Teniendo en cuenta la historia nacional con respecto a la educación media técnica, cabe resaltar que en Antioquia solo el 49% de sus instituciones tienen educación media técnica y el 35% de ellas están ubicadas en el Valle de Aburrá. De 46.839 estudiantes de Educación Media, solo el 27% lo están en Media Técnica y el 61% de instituciones que tienen este tipo de educación lo hacen en alianza con el SENA, y una minoría tiene articulación con otras instituciones de educación superior.

Según la ley 749 de Julio 19 de 2002, las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas de educación superior, organizarán su actividad formativa de pregrado en ciclos propedéuticos de formación en las áreas de las ingenierías, la tecnología de la información y la administración.

### **MARCO CONCEPTUAL DEL ÁREA DE IDONEIDAD:**

La educación media técnica con especialidad en comercio con las salidas ocupacionales de Asistencia administrativa y asesor Comercial), brinda la posibilidad de facilitar una serie de procesos que permiten a las estudiantes, el desarrollo de competencias que le garanticen su inserción a la educación terciaria y/o al medio productivo con la posibilidad de ser competitivas en el medio. Desde esta acepción, la formación en la media técnica está orientada al desarrollo de competencias básicas para el aprendizaje, sociales para la interacción con el entorno, las competencias personales para lograr un adecuado nivel en la calidad de vida y unas competencias laborales desde donde se proyecte en el mercado productivo. Según las nuevas disposiciones en materia de educación el gobierno central propende por un enfoque de emprendimiento, que capacite a los estudiantes para la globalización y el cumplimiento de los tratados comerciales como el ALCA, TLC, la creación de nuevas empresas a través de las MIPYMES y las negociaciones del mercado interno aprovechando los adelantos tecnológicos, las facilidades en la consecución de recursos por medio de las instituciones gubernamentales después de un análisis concreto de los proyectos de creación de negocios. El enfoque de la especialidad en comercio impartida por la Institución Educativa San José dirige sus acciones a estimular a las estudiantes para el inicio de negocios propios. Los resultados obtenidos en el cumplimiento de la práctica empresarial, después de un trabajo continuo de 140 horas y demás evidencias, permiten determinar la importancia del trabajo teórico-práctico que ha hecho posible la continuidad aún después de la práctica como empleadas de una organización y como aprendices. Este enfoque posibilita y estimula el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, las habilidades comunicativas y la toma de decisiones a la vez que crea un ambiente laboral y de relaciones interpersonales con empleados y empresarios de amplia

experiencia, pero este trabajo no solo está encaminado al campo laboral, sino también en la formación para continuar estudios superiores de carreras afines a la especialidad en comercio. La estructura de esta especialidad está representada en componentes como: gestión administrativa, la contable, financiera, empresarial, mercadeo, legislación, merchandising, marketing digital, gestión del talento humano y servicio al cliente, compensación salarial y emprendimiento, apoyadas en las TIC. Todos organizados en guías de aprendizaje con indicadores de desempeño y actividades prácticas donde el estudiante recibe diferentes formas de aprendizaje: habilidades de pensamiento crítico, perspectiva del usuario, contexto de negocios, temas éticos, habilidades de comunicación, toma de decisiones, manejo de clientes, pagos tributarios, liquidación de pagos, salud ocupacional entre otros; lo anterior atendiendo a las necesidades actuales del entorno empresarial.



## CUADRO DE ÁREA DE IDONEIDAD, CON SUS COMPETENCIAS Y EVIDENCIAS X GRADOS

Cada área de idoneidad de 1° a 11° COTEJAN HILARIDAD de los (AZB), competencias particulares, alineadas con las Habilidades SXXI, las competencias estándar para el área y las evidencias.

<b>TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVO - DÉCIMO</b>			
DOCENTES: Adriana Castaño Zapata - Abad Arias			
Competencias y habilidades del SXXI que por praxis constante se desarrollan: Computacional; Gestión de proyectos; Sistémico; Trabajo en equipo; Comunicación			
Competencias estándar o generales del área de idoneidad que se desarrollan a lo largo de la vida escolar impactando por su praxis en el contexto (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)			
Elaboración de documentos de acuerdo con normas Utilización de herramientas informáticas			
Área de idoneidad:  ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Grados:	Aprendizajes básicos que vienen de los DBA (Relaciona, compara, explica, identifica, analiza, recuerda, construye, lee, describe...) (redactado en 3° persona)	Competencias particulares priorizadas; que sabe hacer con el aprendizaje AZB y que pueda ser evidenciado (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)	Evidencias de aprendizajes y competencias (Demostrar la competencia; lo qué sabe hacer el estudiante con el AZB, permite inferir que aprendió)
10°	Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica. (1)	Redacción de documentos aplicando las normas gramaticales.	Aplica las normas de redacción para la elaboración de diferentes documentos.

	<p>Aplica las normas de redacción para los documentos empresariales y textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica, gramatical, reglas ortográficas según el tipo de texto y las políticas organizacionales (2)</p>	<p>Elaboración de documentos de acuerdo con normas</p>	<p>Construye documentos aplicando las normas gramaticales.</p>
	<p>Elabora los diferentes documentos empresariales, teniendo en cuenta la redacción las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad y precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización. (3)</p>	<p>Aplicación de diferentes herramientas para la digitalización de documentos empresariales</p>	<p>Elabora documentos comerciales de forma simulada para diferentes procesos administrativos de las empresas.</p>
	<p>Utiliza los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponible; Consolidando</p>	<p>Apropiación de diferentes recursos tecnológicos para hacer más efectiva las tareas administrativas</p>	<p>Utiliza recursos tecnológicos para el desarrollo de actividades administrativas.</p>

	información de manera física o electrónica. (4)		
	Procesa información utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las administrativas empresariales. (5)	Procesamiento de información, aplicando herramientas de ofimática.	Aplica herramientas ofimáticas para recolección de información y procesar datos.
	Reconoce generalidades de la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. (6)	Identificación de generalidades de la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente	Elabora direccionamiento estratégico empresarial al proyecto formativo empresarial
	Proporciona de forma eficaz la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. (7)	Apropiación de las normas para brindar la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares	Elabora la Planeación de eventos empresarial según el protocolo y etiqueta de la organización empresarial.
	Prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos	Aplicación del protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y	Realiza simulación de evento empresarial

	organizacionales según los estándares de calidad. (8)	eventos organizacionales según los estándares de calidad.	
	Conoce y aplica estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. (9)	Aplicación estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad	Realiza simulaciones de atención a diferentes cliente
	Identifica y aplica acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente. (10)	Identificación y aplicación acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales	Elabora propuestas de acción PQRS para implemetar en empresas
		.	

ONCE

**TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVO - ONCE**

**DOCENTES:** Adriana Castaño Zapata - Abad Arias

Competencias y habilidades del SXXI que por praxis constante se desarrollan:  
Computacional; Gestión de proyectos; Sistémico; Trabajo en equipo; Comunicación

Competencias estándar o generales del área de idoneidad que se desarrollan a lo largo de la vida escolar impactando por su praxis en el contexto (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)

Tramitación de Documentos Reconocimiento de Recursos Financieros			
<p>Área de idoneidad:</p> <p>ASISTENCIA ADMINISTRATIVA</p> <p>Grados:</p>	<p>Aprendizajes básicos que vienen de los DBA (Relaciona, compara, explica, identifica, analiza, recuerda, construye, lee, describe...)</p> <p>(redactado en 3° persona)</p>	<p>Competencias particulares priorizadas; que sabe hacer con el aprendizaje AZB y que pueda ser evidenciado (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)</p>	<p>Evidencias de aprendizajes y competencias (Demostrar la competencia; lo qué sabe hacer el estudiante con el AZB, permite inferir que aprendió)</p>
11°	<p>Identifica conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución (6)</p>	<p>Identificación de las normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa</p>	<p>Realiza mapas mentales sobre conceptos y fundamentos para la conservación de información</p>
	<p>Aplica el proceso técnico de registro, radicación y control de los documentos a enviar según políticas institucionales (7)</p>	<p>Aplicación el proceso técnico de registro, radicación y control de los documentos</p>	<p>Realiza el proceso de registro y radicación de correspondencia de la empresa - proyecto formativo</p>
	<p>Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. (8)</p>	<p>Aplicación en el proceso de recibo y despacho de documento</p>	<p>. Realiza formatos y registra el proceso de control de correspondencia recibida y despachada del proyecto formativo</p>

	Reconoce importancia de las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente (9)	Reconocimiento de la importancia e Interpreta las tablas de retención documental.	Reconocimiento de diferentes modelos de tablas de retención documental,, según el AGN
	Identificas las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia. (10)	Identificación de las normas legales vigentes para la conservación y preservación	Conversatorio sobre las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos.
	Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta las tipologías, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público (1)	Interpretación de las normas para la formalización de las sociedades, desde los requerimientos Comerciales y societarios	Clasificación de los tipos de sociedades que existen en la normativa colombiana, reconociendo los requerimientos para su formalización
	Identifica los principios contables en el registro de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización. (2)	Identificación de los principios básicos fundamentales de la contabilidad con el fin de estructurar la información contable de la empresa	. Clasifica los elementos necesarios para estructurar la información financiera de la empresa

	Codifica con responsabilidad los documentos contables, de transacciones, teniendo en cuenta el catálogo de cuentas de la organización. (3)	Comprensión de la taxonomía utilizada para el registro de los hechos económicos de acuerdo con los requerimientos de las cuentas y procesos contables	Transforma los hechos económicos en estructuras numéricas para ser leídas como resultados económicos
	Diligencia los soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)	Identificación de los impuestos y retenciones en la fuente que afectan el registro de la información contable y financiera de la empresa	Aplicación de tarifas de impuestos y retenciones en los diversos hechos económicos
	Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)	Comprensión de los elementos necesarios para liquidar la nómina de la empresa y los derechos de los empleados	Realiza la liquidación de la nómina mensual, aplicando los conceptos apropiados para la empresa

## DÉCIMO

### TÉCNICO EN ASESOR COMERCIAL - DÉCIMO

DOCENTES: Adriana Castaño Zapata - Abad Arias

Competencias y habilidades del SXXI que por praxis constante se desarrollan:  
Computacional; Gestión de proyectos; Sistémico; Trabajo en equipo; Comunicación

Competencias estándar o generales del área de idoneidad que se desarrollan a lo largo de la vida escolar impactando por su praxis en el contexto (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)

Determinación de clientes potenciales

Comercialización de productos y servicios 1°			
Área de idoneidad:  ASESOR COMERCIAL Grados:	Aprendizajes básicos que vienen de los DBA (Relaciona, compara, explica, identifica, analiza, recuerda, construye, lee, describe...) (redactado en 3° persona)	Competencias particulares priorizadas; que sabe hacer con el aprendizaje AZB y que pueda ser evidenciado (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)	Evidencias de aprendizajes y competencias (Demostrar la competencia; lo que sabe hacer el estudiante con el AZB, permite inferir que aprendió)
10°	Conoce generalidades sobre la empresa y los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado (1)	Identificación de los elementos formales de la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.	Investigación y exposición los diferentes tipos de sociedades comerciales, con el fin de tipificar los clientes
	Prospecta clientes potenciales según el producto o servicio de la organización. (2)	Interpretación de los elementos necesarios para realizar la prospección de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.	Clasifica los diversos tipos de clientes, e identifica las características individuales para su prospección
	Elabora segmentación de clientes de acuerdo con el producto o	Aplicación de los procesos idóneos para segmentación de clientes y los mercados de acuerdo con	Segmenta los posibles mercados de acuerdo con el producto, clasificando los clientes potenciales

	servicio ofertado. (3)	producto o servicio ofertado.	
	Recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado (4)	Aplicación de estrategias para recopilar información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado	Diseña y aplica diversos métodos para recolectar información comercial de los clientes y el entorno
	Evalúa e implementa acciones de mejora en el proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación. (5)	Comprensión de estrategias para fidelización y prospectación de acuerdo con información comercial y financiera, aplicando diversas técnicas de evaluación	Aplica Métodos para el análisis de los clientes con la información recolectada, aplicando diversas técnicas de evaluación
	Efectúa la venta a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organización. (6)	Aplicación del protocolo de servicio al cliente con el propósito de fidelizar clientes y alcanzar los objetivos comerciales.	Planeación y simulación del proceso de atención a diferentes tipos del cliente.
	Identifica las necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado. (7)	Identificación de las diferentes necesidades de clientes, para planear estrategias de venta.	Identifica la pirámide de necesidades según maslow como herramienta para clasificar los clientes en segmentos de mercado.
	Reconoce las características de los productos y servicios para la	Aplicación del protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y	Realiza simulación de evento empresarial

	venta según necesidades del cliente. (8)	eventos organizacionales según los estándares de calidad.	
	Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización (9)	Aplicación de estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad	Realiza simulaciones de atención a diferentes clientes
	Aplica técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado. (10)	Identificación y aplicación de acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales	Elabora propuestas de acción PQRS para implementar en empresas

ONCE

### TÉCNICO EN ASESOR COMERCIAL - ONCE

DOCENTES: Adriana Castaño Zapata - Abad Arias

Competencias y habilidades del SXXI que por praxis constante se desarrollan:  
Computacional; Gestión de proyectos; Sistémico; Trabajo en equipo; Comunicación

Competencias estándar o generales del área de idoneidad que se desarrollan a lo largo de la vida escolar impactando por su praxis en el contexto (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)

#### COMPETENCIAS:

Verificación de la experiencia de servicio al cliente  
Comercialización de productos y servicios 2°

<p>Área de idoneidad:</p> <p>ASESOR COMERCIAL</p> <p>Grados:</p>	<p>Aprendizajes básicos que vienen de los DBA (Relaciona, compara, explica, identifica, analiza, recuerda, construye, lee, describe...) (redactado en 3° persona)</p>	<p>Competencias particulares priorizadas; que sabe hacer con el aprendizaje AZB y que pueda ser evidenciado (redactado como sustantivo) (interpretación, argumentación, proposición)</p>	<p>Evidencias de aprendizajes y competencias (Demostrar la competencia; lo que sabe hacer el estudiante con el AZB, permite inferir que aprendió)</p>
<p>11°</p>	<p>Identifica y aplica diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta (1)</p>	<p>Identificación y aplicación de diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta</p>	<p>Realiza mapas mentales sobre diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta</p>
	<p>Conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta (2)</p>	<p>Aplicación del protocolo de servicio al cliente y lo implementa en el proceso de la venta</p>	<p>Elabora protocolos de servicio al cliente y lo implementa en el proceso de la venta</p>
	<p>Presenta propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta. (3)</p>	<p>Presentación de propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta</p>	<p>Realiza propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta en la para el proyecto empresarial</p>
	<p>Reconoce e implementa acciones post-venta a diferentes tipos de clientes, según requerimientos de la organización. (4)</p>	<p>Reconocimiento de las acciones post-venta a diferentes tipos de clientes, según requerimientos de la organización</p>	<p>Elabora acciones post-venta para diferentes tipos de clientes, según requerimientos de la organización</p>

	Elabora informe Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implementando acciones de mejora (5)	Identificación de las pautas para elaborar informe Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implementando acciones de mejora	Elaborar informe Post-venta con base en experiencias con el cliente y plantea acciones de mejora.
	Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta. (6)	Aplicación del proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta	Plantea estrategias de trazabilidad organizacional, como acciones que permite verificar todas las etapas de la venta
	Identifica herramientas digitales que facilitan la comercialización en las organizaciones (7)	Identificación de herramientas digitales que facilitan la comercialización en las organizaciones	Aplica algunas herramientas digitales que facilitan la comercialización en las organizaciones
	Realiza la caracterización y perfilamiento de los clientes potenciales (8)	Realización de la caracterización y perfilamiento de los clientes potenciales	Elabora plantilla con la caracterización y perfilamiento de los clientes potenciales
	Aplica concepto en la construcción, análisis y procesamiento de la información, mediante el manejo de bases de datos. (9)	Aplicación concepto en la construcción, análisis y procesamiento de la información, mediante el manejo de bases de datos	Realiza simulación de construcción de bases de datos referente a la información básica de los clientes reales y potenciales de la empresa
	Conoce y aplica técnicas e instrumentos para el	Aplicación de las técnicas e instrumentos para el	Elabora informe con análisis de la información sobre

	análisis de la información. (10)	análisis de la información.	estudio de clientes potenciales.
--	----------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

## **METODOLOGÍA GENERAL PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS Y HABILIDADES STEM**

Proyectos de aula o Proyecto de Investigación	Resolución de Problemas o Retos	Metodología de la pregunta o indagación
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de tema, nombre</li> <li>2. Hacer equipos, definir resultado esperado</li> <li>3. Planear y asignar responsabilidades</li> <li>4. Investigar, experimentar, debatir, retroalimentar</li> <li>5. Concluir, presentar, valorar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir un problema</li> <li>2. Buscar varias soluciones</li> <li>3. Definir una solución</li> <li>4. Implementarla experimentando</li> <li>5. Concluir, presentar, valorar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer una pregunta</li> <li>2. Tormenta de hipótesis que la responde</li> <li>3. Experimentación</li> <li>4. Se recogen evidencias y se dan validaciones</li> <li>5. Se comparte y comunican resultados</li> </ol>

### **MARCO EDUCATIVO STEM.**

Este innovador método educativo busca potenciar las capacidades de los estudiantes, de manera que sean capaces de entender las nuevas demandas del campo laboral y crear mejores oportunidades con vista al futuro.

Así, alguien que es educado con metodología STEM puede observar y experimentar para producir resultados por medio de la ciencia, matemáticas, tecnología e ingeniería, será capaz de desarrollar sistemas efectivos para solucionar problemas del mundo real con la ingeniería. Por medio de la tecnología usará los primeros dos factores para crear y corregir aparatos y sistemas de información y con las matemáticas podrá aplicar el uso numérico, espacial y lógico para estudiar y solucionar problemas. Todo este esfuerzo se verá traducido en mejores oportunidades laborales.

La metodología STEM se desarrollara a partir de proyectos de aula o de investigación partiendo de los requerimientos del proyecto formativo SENA. Involucrando También

la metodología STEM Resolución de Problemas o Retos, ya que la dinámica de las competencias se desarrolla planteando problemas y buscando posibles soluciones.

## **FLEXIBILIZACIÓN CURRICULAR**

La flexibilización busca acercar al estudiante a la propuesta curricular de su grado de una manera dinámica y respetuosa de sus ritmos de aprendizaje. Visto de una manera muy sencilla la flexibilización curricular hace referencia a la posibilidad de dar una respuesta acertada a la diversidad del aula, al reconocimiento de las diferencias, multiplicidad de características, estilos y ritmos de aprendizaje de los estudiantes en general, no solo a aquellos que presentan una determinada discapacidad.

La estrategia de Instrucción Diferenciada se utiliza con el objetivo de proveer al estudiantado las herramientas necesarias para un aprendizaje interesante, significativo y profundo. Su función primordial es suplir sus necesidades de manera que puedan construir significado y aplicarlo al mundo que les rodea. Con esta estrategia el proceso de enseñanza y aprendizaje puede ir dirigido a toda la clase, a grupos pequeños o individualmente. Los docentes usan el tiempo, el espacio, los materiales y las estrategias educativas flexiblemente, según las necesidades del aprendiz. Esto con el propósito de maximizar la capacidad del estudiantado para enfrentarse a los distintos retos mediante la diversificación del contenido, el proceso y el producto. La planificación debe dirigirse a diseñar clases diferenciadas por aptitud, por interés y por el perfil. Las salas de clases se conciben como comunidades de aprendizaje donde el estudiantado comparte con el apoyo del docente, la responsabilidad por su crecimiento y la canalización de sus metas educativas.

Lo recomendable es aceptar que hay muchas similitudes, pero tomar las diferencias como elementos clave para la enseñanza y el aprendizaje; es brindar oportunidades para que los estudiantes tengan múltiples opciones para asimilar la información, encontrarles sentido a las ideas y expresar lo que han aprendido. Es decir, "proveer diferentes caminos para adquirir contenido, para procesar la información y para generar productos" Ortiz (2015).

La enseñanza individualizada parte del supuesto de que los estudiantes aprenden a diferentes ritmos de aprendizaje un mismo material y lo procesan utilizando mecanismos bajo diferentes condiciones. Esta estrategia pretende proporcionar a cada estudiante un programa de estudio de acuerdo con sus necesidades particulares, ya

que considera las diferencias en estilos de aprendizaje, capacidad y ritmo al que se aprende.

La meta fundamental de esta estrategia es adaptar la instrucción para que los aprendices maximicen el aprendizaje. Existen dos estrategias para lograr esto: adaptar la instrucción a las características del estudiante o adaptar la instrucción para que todos los estudiantes logren la tarea. Aunque parezcan similares, estas estrategias son fundamentalmente diferentes. La primera toma en cuenta la naturaleza de la tarea y la del desarrollo conceptual. Debido a que es casi imposible satisfacer todos los estilos de aprendizaje de los estudiantes, un modo de individualizar la enseñanza es utilizar la segunda opción. El fundamento mayor de esta estrategia estriba en que se ha demostrado que los conceptos necesitan desarrollarse en cierto orden, de modo que pareen la capacidad del estudiante, así como los conocimientos y las destrezas que se derivan de este orden (Jonassen y Grabowski, (2012).

Según nuestro Sistema de Evaluación Institucional los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE) y que son diagnosticados con todo tipo de barreras para el aprendizaje, se determina una promoción fundamentada en una flexibilización de saberes que atienda el ritmo y estilo de aprendizaje de cada estudiante y con base a los desempeños esperados para ellos. La promoción será determinada por la comisión de promoción atendiendo a las directrices dadas desde la comisión de evaluación, pero también a los aportes evaluativos con el SENA, como entidad externa con la cual tenemos convenio de aprendizaje; el equipo de docentes y profesionales podrán proponer la repitencia de un grado a la comisión de promoción respectiva si las estudiantes no alcanzan la consecución de las competencias mínimas establecidas y flexibilizadas para ellos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Media técnica considera necesario que se apliquen las siguientes estrategias:

- Identificar la población con necesidades educativas especiales (NEE), con el apoyo de la UAI
- Proporcionar tiempos mayores para el cumplimiento de los compromisos si así lo requiere su exigencia.
- Dosificar trabajos, consultas, guías de trabajo si lo requiere la estudiante.
- Realizar seguimiento constante a sus evidencias, realizando la realimentación respectiva.

- Motivar a las estudiantes, reconociendo sus fortalezas
- Implementar el trabajo en equipos colaborativo que lo impulsen a la consecución de logros.
- Generar espacios de comunicación y participación de la familia en el proceso formativo del estudiante.
- Aprovechar los diferentes recursos tecnológicos que permitan mayor avance a las estudiantes.
- Apoyo con niñas representantes, monitoras que apoyen el proceso de estas estudiantes.

## **VALORACIÓN - EVALUACIÓN INTEGRAL STEM**

La evaluación propuesta en la IE San José tiene como referentes: el Decreto único reglamentario del sector educación 1075 del 2015, los Estándares de calidad y los Lineamientos del MEN.

Esta valoración - evaluación está fundamentada en las siguientes premisas:

- El estudiante es un ser humano en proceso continuo de formación.
- En San José con los estudiantes vivimos la excelencia educativa.
- Cada estudiante tiene su propio ritmo y estilo de aprendizaje que debe considerarse.
- Los estudiantes que presentan dificultades para aprender deben ser atendidos a través de acciones complementarias.
- La evaluación integral compete a las directivas, a los maestros, estudiantes y padres de familia.

El área de idoneidad medias Técnicas “Asistencia Administrativa y asesor comercial” atiende los principios de la evaluación de las habilidades del Siglo 21 , y su concepción para ello se describe a continuación:

### **AUTOEVALUACIÓN Y COEVALUACIÓN:**

La autoevaluación permite que el estudiante participe en su proceso de formación desde su responsabilidad y honestidad. La autoevaluación y la coevaluación se interiorizan en la institución como un proceso significativo en el quehacer tanto académico como comportamental ya que le permite a cada estudiante y sus pares evaluar conjuntamente y de manera integral la culminación de cada período.

Este proceso se realiza con el estudiante buscando una actitud reflexiva y de confrontación, que le permita reconocer como ha sido su actitud frente al área, a sus

responsabilidades, al docente y como parte importante de un grupo. La autoevaluación y coevaluación corresponde dentro de cada área al diez por ciento (10%) de cada periodo académico. Para la autoevaluación y coevaluación se contemplan los siguientes criterios:

- Inasistencias con y sin excusa.
- Participación en clase.
- Cumplimiento con todos los deberes contemplados en el acuerdo de convivencia.
- Actitud ante los llamados de atención.

Este proceso se lleva cabo 2 veces al año durante el año escolar; es decir, cada final de periodo. Sin excepción todas las áreas deben posibilitar la autoevaluación-coevaluación dentro de cada periodo académico, además de realizar la prueba de periodo.

La coevaluación se comprende como el momento evaluativo entre pares, es decir, los compañeros y compañeras de los estudiantes que participan en el proceso de aprendizaje evalúan el desempeño de otros. Es necesario establecer criterios claros que orienten la reflexión y participación de los estudiantes en la evaluación de sus compañeros.

Se trata de compatibilizar diferentes métodos de evaluación del aprendizaje del estudiante, aplicando la coevaluación para valorar algunas competencias de los alumnos, mediante la valoración de los trabajos realizados por los grupos de alumnos y expuestos en clase.

## **EVALUACIÓN FORMATIVA**

La evaluación formativa sobrepasa el concepto de medición asimilado con frecuencia a la calificación. La evaluación implica una mirada más amplia sobre los sujetos y sus procesos porque incluye valoraciones y juicios sobre el sentido de las acciones humanas, por tanto, toma en cuenta los contextos, las diferencias culturales y los ritmos de aprendizaje, entre otros.

La evaluación también debe adelantarse de manera permanente durante el proceso formativo y por ello es necesario “inventar” o contar con diversas estrategias y formas de valoración-observación de los niños, niñas y adolescentes. Así, un profesor, puede evaluar a sus educandos cuando trabajan en grupo, en su interacción social, cuando conversan sobre un determinado tema, preguntan sobre algo que no comprenden, explican a sus pares, al realizar sus registros etnográficos sobre las acciones diarias del aula, etc., no con el propósito de calificarlos y dar un diagnóstico terminal o

definitivo sobre ellos, sino para valorarles lo aprendido: calidad, profundidad, forma, consistencia y coherencia.

La evaluación STEM al ser formativa permite a los estudiantes: Solucionar problemas, plantear preguntas y problemas, planear investigaciones para recoger, recopilar y organizar datos, sacar conclusiones y luego, ponerlo en práctica en situaciones innovadoras.

### **EVALUACIÓN INTEGRAL:**

La evaluación propuesta en la IE San José tiene como referentes: El decreto único reglamentario del sector educación 1075 del 2015, la ley general 115 de 1994, los estándares de calidad y los lineamientos del MEN.

Esta evaluación está fundamentada en las siguientes premisas:

- El estudiante es un ser humano en proceso continuo de formación.
- En San José con los estudiantes vivimos la excelencia educativa.
- Cada estudiante tiene su propio ritmo y estilo de aprendizaje que debe considerarse.
- Los estudiantes que presentan dificultades para aprender deben ser atendidos a través de acciones complementarias.
- La evaluación integral compete a las directivas, a los maestros, estudiantes y padres de familia.

### **RETROALIMENTACIÓN:**

La retroalimentación debe acompañar al proceso enseñanza-aprendizaje a lo largo de toda su extensión, con la intención de dar inmediata y oportuna información al alumno acerca de la calidad de su desempeño para que realice las correcciones necesarias con el objeto de mejorar su competencia.

La retroalimentación no está restringida sólo a corregir los errores y omisiones que cometa el aprendiz para que se haga cada vez más competente (retroalimentación negativa), si no, también, para que se dé cuenta de sus aciertos (retroalimentación positiva), como una forma de estimularlo para hacer las cosas cada vez mejor. Es una forma de aumentar su motivación intrínseca para aprender y/o trabajar con mayor eficiencia.

### **PLAN DE MEJORAMIENTO 2022**

Los aprendizajes deben ser fortalecidos desde las competencias técnicas, pero además desde las áreas transversales con la producción textual sobre temas propios de la administración y el empresarismo; ya que la redacción es vital en todo el proceso de formación.

Atendiendo a las propuestas institucionales, también se implementará el uso de la segunda lengua (inglés) en acciones de producción textual y elaboración de soportes documentales. Además en las diferentes salidas ocupacionales se promoverá el desarrollo de proyectos orientados con una visión tecnológica, científica, ambiental y empresarial; con el fin de incursionar en el presente y futuro digital, transversalizando los principios del modelo STEM.

Desde el área administrativa y de ventas es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas; por lo tanto, se hace necesario fortalecer la apropiación de procesadores de texto y manejo de Excel, Windows; además de otras plataformas que permitan el desarrollo apropiado de los contenidos.

El desarrollo de los contenidos será a partir de la metodología STEM; transversalizando los procesos comerciales con la dinámica científica, matemática, tecnológica necesaria en las actividades empresarial, económica y comercial

### **VALORACIÓN - EVALUACIÓN AUTENTICA**

La evaluación propuesta en la IE San José tiene como referentes: el Decreto único reglamentario del sector educación 1075 del 2015, los Estándares de calidad y los Lineamientos del MEN.

El área de idoneidad medias Técnicas “Asistencia Administrativa y asesor comercial” atiende los principios y pasos de la valoración-evaluación autentica así:

<b>VALORACIÓN-EVALUACIÓN AUTENTICA ES:</b>			
Evidenciar o demostrar las competencias o saber hacer que desarrolla con el AZB			
En ella están inmersas otros tipos de evaluación:			
<b>DÍAGNÓSTICA</b>	<b>FORMATIVA</b>	<b>SUMATIVA Y CONTINUA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>

AZB y competencias previas	AZB a trabajar y las competencias que desarrolla	Desarrollar las competencias (lo que debe hacer con el AZB) implica procesos y productos o resultados constantes	Juicio y valoración integral a la evidencia, a los desempeños, al ser, incluye auto, coe y evaluación
----------------------------	--	--	---

**RETROALIMENTACIÓN PARA TENER PRESENTE EN LA CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN VALORACIÓN AUTÉNTICA:**

COMO CALIFICAR A PARTIR DE LAS COMPETENCIAS DESARROLLADAS CON LOS AZB, RESPETANDO SIEMPRE LA AUTO, COE Y EVALUACIÓN			
1.0 A 2.9 BAJO	3.0 A 3.9 BÁSICO	4.0 A 4.5 ALTO	4.6 A 5.0 SUPERIOR
Difícilmente sabe, hace y evidencia la interpretación argumentación, proposición, ... de...	Con dificultad sabe, hace y evidencia la interpretación argumentación, proposición, ... de...	Sabe, hace y evidencia la interpretación argumentación, proposición, ... de...	Con amplia competencia sabe, hace y evidencia la interpretación argumentación, proposición, ... de...

**TRANSVERSALIZACIÓN DE PROYECTOS**

NÚMERO	NOMBRE DEL PROYECTO	APRENDIZAJES DE CONEXIÓN ENTRE LA MALLAS Y EL PROYECTO
1	SEGUIMIENTO A EGRESADAS	Conoce generalidades sobre la empresa y los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado
2	SEGUIMIENTO A EGRESADAS	Realiza prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización
3	SEGUIMIENTO A EGRESADAS	Prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad

## **RECURSOS GENERALES**

Humanos Rectora, Coordinadores Académico y Coordinadores de Convivencia Docentes Técnicos, Docente de Tecnología, Instructores SENA, Grupo de Docentes de Áreas Transversales, Personal Administrativo, Estudiantes, Padres de Familia, Empresarios.

Profesionales de diferentes instituciones de educación formal como el SENA, Cámara de Comercio y otros.

Comunidad educativa en general.

Recursos Físicos: Planta Física Institución Educativa Material didáctico Salas de informática Biblioteca Proyector de videos. Pantalla para proyecciones Video Beam Equipos de cómputo; Libros de texto

Internet: redes sociales, plataformas, aplicaciones pedagógicas, programas software, celular o Tablet para implementar STEM, entre otros.

Videos, películas, documentales.

Recursos Administrativos: Convenio y acuerdos SEMI, Institución Educativa, SENA

Recursos Didácticos: Otros recursos generales de las áreas como: Cuaderno para generar actividades diarias, reflexiones se incluyen aquellos que hacen parte de la metodología STEM como: Visualización de películas y material multimedia,, proyectados en videobeam, computadores, celulares, plataformas para el desarrollo de diversos contenidos.

Recursos Institucionales

Instituciones Educativas del Municipio de Itagüí

Secretaría de Educación y Cultura del municipio.

Universidades del área metropolitana.

Personería municipal.

Convenio SENA-INSTITUCIÓN

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

MEN. (1994). Ley general de Educación: Ley 115 del 8 de febrero de 1994. Bogotá, Colombia: El trébol.

Estructuras generales de la estructura Técnico en Asistencia Administrativa SENA

Estructuras generales de la estructura Técnico en Asesor Comercial SENA

GUIA TECNICA ICONTEC GTC185 PRODUCCION DOCUMENTAL

NORMA TECNICA SECTORIAL 001 Operación y organización de eventos.

<https://www.archivogeneral.gov.co/>

Plan Único de Cuentas - PUC

Estatuto Tributario

Código Laboral

Ferrando, A. (2001). Marketing en empresas de servicios. México. Editorial: Alfaomega

Reinares. P. (2006). Marketing relacional. México. Editorial: Prentice Hall

Zeithaml. (2009). Marketing de servicios. México D.F. Editorial: Mc Graw Hill

Serna, H. (2010) Como medir el valor del cliente Bogotá. 3R Editores

Schnarch, A (2011). Marketing de fidelización. México. Ed. Ecoe

Promueve consultoría (2012). Atraer, Fidelizar Clientes. Galicia. Editorial CEEI

Pérez, H. (2013) Comunicación y atención al cliente. et al. 1a Edición

Prieto, J. (2014) Gerencia del Servicio. Bogotá, Ecoe ediciones

Díaz, M. (2014). Atención básica al cliente: manual teórico. Madrid: Editorial CEP, S.L.

Gonzalo, E. (2014). Atención al cliente en el proceso comercial. UF0349. España: Tutor Formación.