



INFORMACIÓN GENERAL

Área: Medía Técnica

Objetivos generales del área: según la Ley 115 de 1994

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

- a. La capacitación básica inicial para el trabajo;
- b. La preparación para vincularse al sector productivo y a las posibilidades de formación que éste ofrece, y
- c. 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 la 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 conceptual del área:

La educación media técnica con especialidad en comercio y Recursos Humanos, 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, ventas, Recursos Humanos, 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.

Metodología general para desarrollar habilidades 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 STEM puede observar y experimentar para producir resultados por medio de la ciencia, 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.



ESTRATEGIAS

Trabajo colaborativo: esta estrategia debe implementarse con especial cuidado debido ya que, con ella, no se pretende minimizar la labor del docente ni recargar el acompañamiento del compañero. El trabajo colaborativo es enriquecedor en cuanto permite que se fortalezca el trabajo en equipo, la solidaridad, el trabajo cooperativo y facilita el rol del profesor al interior de la clase, pero siempre debe estar claro cuál es el rol y cuáles son las funciones del docente de clase.

Al interior del aula, se sugiere al docente o facilitador verbalizar la información que esté proyectando o que se encuentre consignada en el tablero para que todos los alumnos sin diferencia alguna, puedan y accedan a la misma información e incluso, al implementar esta técnica, los estudiantes que no presentan alguna deficiencia auditiva ni visual recibirán la información por dos medios de comunicación (visual y auditivo) lo que permitirá reforzar el proceso enseñanza-aprendizaje, quienes presentan barreras para la lectura no asociadas a una limitación visual sino por ejemplo la dislexia, la técnica sugerida le ayudará a superar y mejorar esta situación y finalmente, los estudiantes con discapacidad visual accederán a la información en igualdad de condiciones.

- **Proyectos de aula o Proyecto de Investigación:**

Teniendo en cuenta la estructura del Sena para las diferentes salidas ocupacionales, tenemos algunas competencias en las cuales se trabaja proyectos de aula. En la competencia de Proceso de la información se les asesora sobre la investigación de acuerdo a la técnica que se esté estudiando.

El método de proyectos El método de proyectos, desarrollado principalmente en sus inicios por Kilpatrick¹, es una metodología que va desde la identificación de un problema hasta la solución del mismo, pasando por etapas que incluyen la búsqueda de información, el diseño y elaboración de prototipos, ensayos, construcción, comunicación... Es ésta una técnica que ha tenido gran desarrollo y aplicación en diferentes contextos, principalmente, relacionados con ámbitos técnico-tecnológicos. El método de proyecto obedece a las siguientes fases: · Planteamiento del problema. Requiere la identificación –por parte del aprendiz o del instructor- de la necesidad o problema, la descripción del contexto o de los limitantes que afectan a la situación identificada. · Investigación. Conlleva tareas tales como determinar los alcances, realizar búsquedas de información, elaborar el estado del arte de la problemática Abordada, plantear múltiples soluciones. · Diseño. Se inicia con el estudio de las posibles soluciones propuestas y la determinación de la solución más apropiada, para continuar después con el planteamiento y la propuesta del diseño de la solución escogida elaborando los planos, decidiendo materiales. · Desarrollo. Supone la ejecución del proyecto a partir de la planificación y organización de todas las actividades y tareas que sean necesarias para que sea una realidad. Además de la construcción se realizan pruebas y verificaciones, montajes y ajustes y se documentan los procesos de trabajo y los avances en el desarrollo. · Implementación. Se realiza mediante la entrega y la puesta en marcha del proyecto, la entrega de informes de desarrollo y de memorias técnicas. · Evaluación. Como mínimo requiere hacer la valoración del proceso seguido y el análisis de los resultados obtenidos con el proyecto. Tipos de proyectos Según la orientación que se le atribuya al proyecto, éste puede ser: Proyecto formativo. Lo son aquellos proyectos que sólo persiguen ser medio para promover aprendizajes de contenidos y desarrollo de competencias en los aprendices. Proyecto productivo. Lo son aquellos que se centran en la



obtención de productos y/o servicios con una finalidad claramente productiva (bien para el propio SENA, bien para empresas o instituciones del entorno). Proyecto de formación- producción. Lo son aquellos que añaden a su orientación formativa otra finalidad complementaria orientada a la obtención de productos, generación de empresas. En función del currículo incorporado, o, dicho de otra manera, de los módulos formativos sobre los que se va a desarrollar el proyecto, los proyectos pueden ser: Proyectos de módulo, cuando toman contenidos y/o competencias de un solo módulo formativo.

Proyectos de titulación, cuando toman contenidos y/o competencias de todos (o de prácticamente todos) los módulos formativos de una determinada estructura curricular. Proyectos inter - titulaciones, cuando toman contenidos y/o competencias de módulos formativos de diferentes titulaciones. Proyectos integradores de centro, cuando toman contenidos y/o competencias de distintos módulos formativos de la mayoría, o de todas, las titulaciones de un centro. Proyectos inter centros, cuando vinculan titulaciones o proyectos con varios centros de formación. Proyectos inter módulos, cuando toman contenidos y/o competencias de varios módulos formativos de una misma estructura curricular.

Metodología de la pregunta o indagación:

En todas las competencias se trabaja la metodología de la pregunta o indagación porque se les prepara para el campo laboral. Además, se preparan para que se defiendan en la vida profesional, personal y laboral.

Flexibilización curricular

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



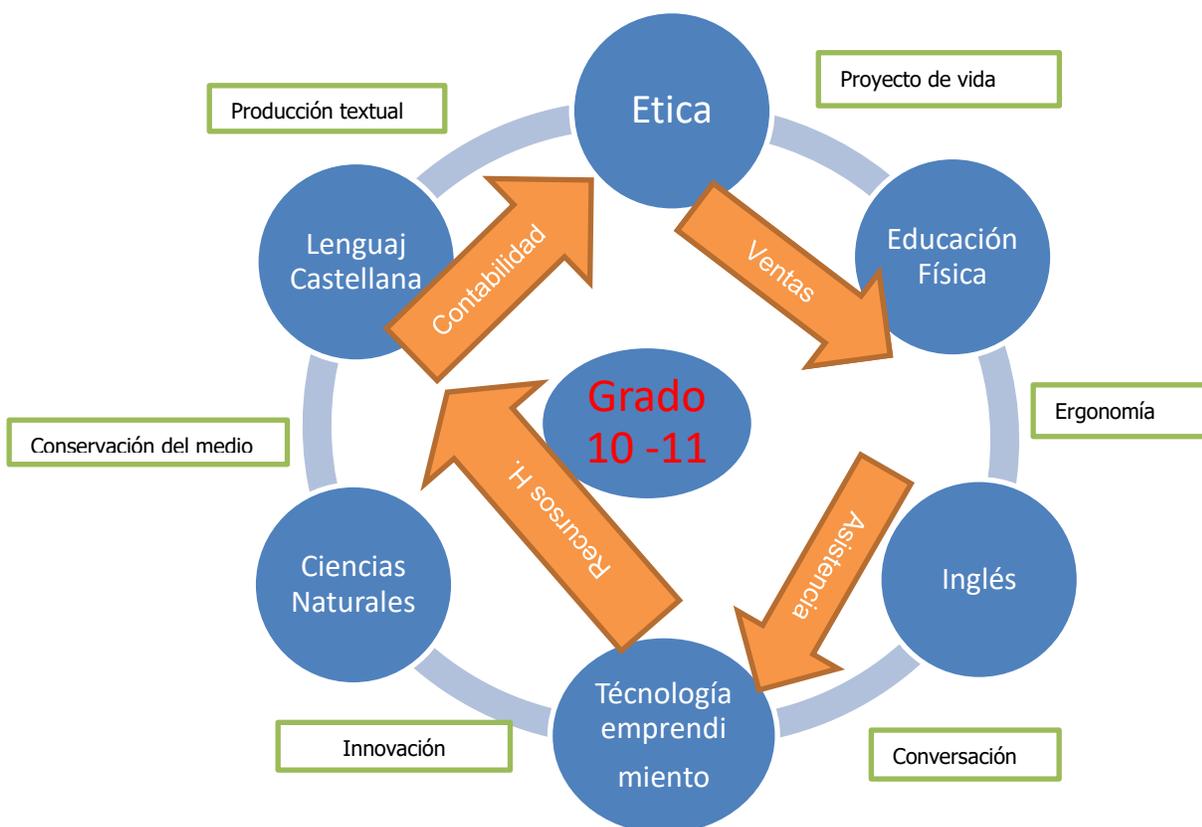
de acuerdo con sus necesidades particulares, ya que considera las diferencias en estilos de aprendizaje, capacidad y ritmo al que se aprende.

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 (Jonasseen y Grabowski, (2012).

Recursos generales:

Recursos generales: Humanos 1 Rectora 1 Coordinador Académico 2 Coordinadores de Convivencia 3 Docentes Técnicos 1 Docente de Tecnología Instructores SENA Grupo de Docentes de Áreas Transversales Personal Administrativo Estudiantes Padres de Familia Empresarios **Recursos Físicos:** Planta Física Institución Educativa Material didáctico Salas de informática Biblioteca Proyector de videos. Pantalla para proyecciones Video Beam Equipos de cómputo **Recursos Administrativos:** Convenio y acuerdos SEMI, Institución Educativa, SENA

Mapa de relaciones por grado



TÉCNICA EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

GRADO 10

INTENSIDAD HORARIA: 3

ESTÁNDARES

Redactar documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa; aplicando las normas gramaticales, de semántica y de sintaxis, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación y las normas de gestión de la calidad.

Digitar textos utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación y el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión de acuerdo con los requerimientos y las normas de seguridad y salud ocupacional.

METAS DE TRANSFERENCIA

Las estudiantes serán capaces de utilizar de forma autónoma su conocimiento para desarrollar competencias y habilidades en la creación de documentos organizacionales impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad en el sector empresarial.

PERÍODO: 1

PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

COMPRESIONES

PREGUNTAS ESENCIALES



<p><i>Las estudiantes entenderán en qué consiste la producción de documentos y su importancia en el ámbito laboral.</i></p>	<p>¿Qué es la producción de documentos? ¿Por qué es importante la elaboración de documentos organizacionales? ¿Cómo se utilizan los diferentes documentos organizacionales?</p>
<p>CONOCIMIENTOS</p>	<p>HABILIDADES</p>
<p><i>Las estudiantes sabrán ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las políticas y lineamientos de la Organización Alistar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para la producción documental. • Aplicar las normas gramaticales y de sintaxis; signos de puntuación, reglas ortográficas, el uso de abreviaturas, acrónimos y las normas de redacción en general, en la construcción de párrafos. • Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes en la elaboración y redacción de documentos organizacionales, tales como: Cartas comerciales 	<p><i>Las estudiantes serán hábiles ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El alistamiento de útiles y elementos necesarios para la producción documental. • En la redacción y elaboración de documentos organizacionales.
<p>Evidencias de aprendizaje y tareas</p>	
<p>Las estudiantes tendrán oportunidad recordar y practicar las normas de ortografía y redacción para redactar y elaborar las diferentes cartas comerciales que se utilizan en el ámbito laboral. Utilizaran las normas técnicas GTC-185 recomendado por el SENA. Redacción de cuentos, historietas y párrafos comerciales Redacción de cartas comerciales Realizarán consultas de términos técnicos.</p>	
<p>PERÍODO: 2</p>	
<p>PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS</p>	
<p>COMPRESIONES</p>	<p>PREGUNTAS ESENCIALES</p>
<p>Las estudiantes entenderán normas técnicas para la elaboración de circulares, memorandos, constancias y certificados.</p>	<p>¿Cuál es la diferencia de cartas comerciales, circulares, memorandos, constancias y certificados?</p>
<p>CONOCIMIENTOS</p>	<p>HABILIDADES</p>



<p>Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes en la elaboración y redacción de documentos organizacionales, tales como: Cartas circulares, memorandos, constancias y certificados. • Aplicar las normas técnicas para la elaboración de sobres comerciales. 	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la redacción y elaboración circulares, memorandos, constancias y certificados. • En la elaboración de sobres comerciales.
--	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar las normas técnicas colombianas en la elaboración de diferentes documentos organizacionales y en la práctica en elaborar sobres comerciales.

Redacción de cartas circulares, constancias y certificados

Realizarán consultas de términos técnicos

PERÍODO: 3

PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes entenderán las diferentes normas técnicas que se aplican en los documentos organizacionales.</p>	<p>¿Qué importancia tiene la producción de documentos como memoria empresarial para el proceso administrativo?</p> <p>¿Cómo elaborar los documentos que permiten cumplir con el protocolo de vinculación empresarial?</p> <p>¿Por qué es importante aprender a elaborar hojas de vida y tarjetas corporativas?</p> <p>¿Cómo las tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes propuestas empresariales?</p>
<p>CONOCIMIENTOS</p> <p>Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las Normas Técnicas Colombianas vigentes en la elaboración de documentos organizacionales, tales como: elaboración y redacción de actas, informes administrativos, hojas de 	<p>HABILIDADES</p> <p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y redacción de documentos administrativos como: actas, informes y soportes protocolarios



<p>vida corporativas y tarjetas corporativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración los documentos propios del protocolo para la vinculación empresarial hojas de vida, tarjetas corporativas. (español e inglés) • Utilización de herramientas tecnológicas para la práctica de combinación de correspondencia empresarial.
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar las normas técnicas colombianas en la elaboración de diferentes documentos organizacionales y comerciales.</p> <p>Elabora documentos de forma simulada para las empresas que se tienen desde el proyecto formativo: Redacción de actas e informes administrativos</p> <p>Realizar diferentes documentos empresariales para aplicar combinación de correspondencia, haciendo uso de las tics.</p> <p>Elaboración de hojas de vida como primer proceso para participar en la simulación de vinculación laboral (Hojas de vida en idiomas español e inglés)</p> <p>Identificar plataformas para la consecución de empleo utilizando herramientas tics</p> <p>Realizarán consultas de términos técnicos.</p>	

GRADO DÉCIMO	INTENSIDAD HORARIA: 2 HORAS
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	
<p><i>Los estudiantes serán capaces de utilizar de forma autónoma su conocimiento para desempeñar diferentes roles empresariales desde el saber ser, hacer y saber; generando un ambiente de efectividad y eficiencia para alcanzar las metas organizacionales.</i></p>	
PERÍODO: 1	
SERVICIO AL CLIENTE Y PROCESAR INFORMACIÓN	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia de dar y recibir un excelente servicio al cliente en todas las empresas.</p>	<p>¿Qué importancia tiene la estructura orgánico - funcional en una empresa? ¿Qué importancia tiene la comunicación para brindar un excelente servicio personal, social y empresarial?</p>



	<p>¿Qué importancia tiene brindar la un excelente servicio al cliente en las empresas? ¿Cómo implementar un excelente servicio al cliente en las empresas actuales?</p> <p>¿Cómo general interés y motivar a la creatividad, como parte fundamental para el emprendimiento?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes podrán ...</p> <ul style="list-style-type: none">• Conocer la estructura orgánico-funcional de las empresa• Identificar las diferentes etapas de la evolución de la Teoría Administrativa• Conocer y Aplicar las etapas del proceso administrativo.• Aplicar diferentes estrategias de comunicación efectivas para entornos empresariales.• Identificar y aplica las normas de cortesía en el servicio al cliente.	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar la estructura orgánico-funcional asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización.• Aplicar diferentes técnicas de comunicación.• Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos.• Utilizar los aplicativos y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la Organización
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de brindar los conocimientos al sector productivo como personal de apoyo para compartir información en la atención y servicio a los clientes con alta calidad, para realizar labores que contribuyan al desarrollo social y tecnológico de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.• Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias.• Consultas, elaboración de mapas conceptuales y socialización de los siguientes temas: Tipos de empresa. Clasificación. constitución legal; relación con el entorno organizacional.• Taller de aplicación: Identificar empresas del entorno y clasifícalas según el aporte teórico analizado. Socialización.• Lectura y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual.• Charla se la Cámara de comercio sobre trámites para legalizar una empresas; elaboración de bitácora con la información de la conferencia,.	



<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados. • Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados • Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos. • Juegos de roles a partir de aportes teóricos. <p>Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.</p>	
PERÍODO: 2	
SERVICIO AL CLIENTE Y PROCESAR INFORMACIÓN	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes comprenderán la importancia de implementar estándares de calidad en el servicio al cliente; según las políticas de la Organización.	<p>¿Qué importancia tiene las normas de calidad ISO para brindar un excelente servicio al cliente?</p> <p>¿Qué exigencias tienen actualmente las empresas para dar satisfacción a los clientes?</p> <p>¿Cómo identificar posibles ideas de negocio?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer estrategias de comunicación aplicables al servicio al cliente. • Conocer y diferenciar los tipos de cliente estrategias aplicables para un excelente servicio al cliente. • Comunicaciones y Normas telefónicas. • Elementos de apoyo: fonomemo, agenda y directorios manuales o electrónicos. • Implementar el uso de herramientas tecnológicas para hacer más efectivo el servicio al cliente. • Reconocer la importancia de aplicar los estándares de calidad y las políticas de la Organización. • Identificar las características y beneficios Software CRM: concepto y aplicación. • Reconoce las normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. 	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de diferentes estrategias de comunicación aplicables al servicio al cliente. • Implementar los estándares de calidad y las políticas de la Organización para ofrecer un buen servicio. • Atención a diferentes tipos de clientes de forma personalizada y a través de medios tecnológicos.



- Identificar los procesos de trazabilidad del servicio al cliente para las acciones de mejora continua.
- Reconocer la importancia y la información del Portafolio de Servicios de la Organización

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de brindar los conocimientos al sector productivo como personal de apoyo para compartir información en la atención y servicio a los clientes con alta calidad, para realizar labores que contribuyan al desarrollo social y tecnológico de la organización.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.
- Videos: Comunicaciones y Normas telefónicas. Socialización.
- Simulación sobre atención telefónica
- Consulta y elaboración de mapas mentales sobre estándares de calidad y las políticas de la Organización.
- Socialización a través de una mesa redonda. .
- Lectura y análisis crítico sobre Identificar las características y beneficios Software CRM; trazabilidad del servicio; triangulo del servicio: concepto y aplicación elaboración de mapa conceptual.
- Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos.
- Simulaciones.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

PERÍODO: 3

SERVICIO AL CLIENTE Y PROCESAR INFORMACIÓN

COMPRESIONES

Las estudiantes comprenderán la importancia de implementar proceso de investigación para identificar necesidades y generar estrategias y acciones de mejora.

PREGUNTAS ESENCIALES

¿Qué estrategias comerciales deben aplicar las empresas para brindar un excelente servicio personal, social y empresarial?

¿Qué importancia tiene la investigación y el emprendimiento como estrategia para identificar necesidades e implementar acciones creativas e innovadoras en las empresas?

¿Cómo las tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes propuestas empresariales?



CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán...</p> <p>Manual y portafolio de servicios al cliente. La investigación científica, definición y objetivos Elementos- diseño de la investigación, recursos. tipos de variables, cuantitativa, cualitativa, discreta y continua Tipos de investigación. exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa Diseño de la investigación cronograma (gant, pert) marco teórico Métodos para la recolección de información métodos para formular hipótesis Clasificación de la información. Análisis de la información recolectada.</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <p>Elaborar, diseñar estrategias comerciales que sirvan como apoyo, para brindar un excelente servicios al cliente en las diferentes empresas, a partir de a investigación.</p> <p>Presentación de estrategias administrativas creativas para las empresas en idioma extranjero y con apoyo de las tics.</p> <p>Aplicación de los pasos del proceso de investigación, para identificar necesidades y buscar posibles soluciones.</p>
<p style="text-align: center;">Evidencias de aprendizaje y tareas</p>	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos de investigación; como estrategia para implementar creatividad e innovación en el sector productivo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.• Visita páginas web de diferente empresa para observar diseños y creatividad en los portafolios.• Presentación de empresas (Español e inglés) con el apoyo del portafolio de servicios al cliente para las empresas creadas.• Socialización de los portafolios aplicando las estrategias de atención al cliente.• Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales: la investigación, tipologías y pasos para estructurarla.• Socialización a través de una mesa redonda.• Identificación de situaciones problema propias para generar una investigación.• Implementar los pasos para la investigación según la situación problema.• Socialización de resultados, análisis y acciones a implementar.• Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.	

**ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

GRADO ONCE	INTENSIDAD HORARIA: 4 HORAS
ESTÁNDARES	
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza los útiles, papelería, elementos, mobiliario y equipos requeridos para la recepción y despacho de documentos teniendo en cuenta las políticas de la organización. • Opera los equipos y aplicativos para el recibo y despacho de documentos internos y externos, de acuerdo con el manual de operación. • Controla la vigencia de los documentos teniendo en cuenta las tablas de retención documental. • Recepciona los documentos aplicando los procedimientos y la normatividad vigente. • Ingresa los documentos aplicando el manual de gestión documental, las normas de gestión de la calidad y la legislación vigente. • Clasifica la documentación recibida de acuerdo con las políticas de la organización • 	
METAS DE TRANSFERENCIA	
Desempeñar diferentes roles empresariales desde el saber ser, hacer y saber; generando un ambiente de efectividad y eficiencia para alcanzar las metas organizacionales	
PERÍODO: 1	
ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y ORGANIZAR EVENTOS	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes comprenderán la importancia producir, conservar y consultar la información como memoria administrativa e histórica en todas las empresas.	<p>¿Qué importancia tiene la producción, conservar y consultar la información empresarial?</p> <p>¿Qué métodos de ordenación son aplicables en la organización documental de las empresas?</p> <p>¿Qué instrumentos, materiales son indispensables para la organización de los CAD?</p> <p>¿Cómo generar e implementar valor agregado en la idea de negocio?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES



<ul style="list-style-type: none"> • Puesto de trabajo: y útiles, elementos y mobiliario. • Procedimiento y herramientas, manuales o automatizadas, para el recibo y el despacho de documentos. • Gestión documental y Unidad de correspondencia. • Control de correspondencia recibida y despachada – Radicación • Normas de seguridad industrial y salud ocupacional, orientadas a la administración de los CAD. • Préstamo y recuperación de documentos. 	<p>Las estudiantes serán hábiles en Organización y manipulación de diferentes útiles, elementos y mobiliario.</p> <p>Organización y ordenación de los centros documentales para una efectiva conservación y recuperación de la documentación.</p> <p>Implementación del control de correspondencia recibida y despachada para una organización del CAD.</p> <p>Implementación de un sistema de préstamo y consulta efectiva para la recuperación de información organizacional.</p> <p>Identificación de las normas vigentes para la conservación de la información empresarial.</p>
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos la producción, organización y conservación de documentos; como estrategia de aplicación se hará en las empresas del proyecto de emprendimiento.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. (lluvia de ideas)
- Visita páginas web del archivo general de la nación como fuente de información.
- Identificación de los elementos y herramientas para la organización de los CAD.
- Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales: Gestión documental; pasos para el control de correspondencia
- Socialización a través de una mesa redonda. .
- Diseño de formatos para control de correspondencia y aplicación en las empresas creadas.
- Trabajo de aplicación: Elaboración de correspondencia a las diferentes empresas del grupo para registro y control.
- Consulta en la pág. Del AGN. Estrategias para control de préstamo documental.
- Diseño de formatos para control de préstamo documental. Aplicación en las empresas creadas.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

PERÍODO: 2

ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y ORGANIZAR EVENTOS

COMPRESIONES

PREGUNTAS ESENCIALES



<p>Las estudiantes comprenderán la importancia conservar y consultar la información según las normas legales vigentes; como memoria administrativa e histórica en todas las empresas.</p>	<p>¿Qué normas legales vigentes rigen para la conservación de los CAD?</p> <p>¿Qué importancia tienen las tablas de retención en la conservación de la memoria documental?</p> <p>¿Por qué las empresas deben elaborar y aplicar las normas y procedimientos contenidos en el manual de gestión y conservación de información?</p> <p>¿Por qué un asistente administrativo debe saber cómo organizar eventos empresariales?</p> <p>¿Cómo crear el plan de mercado en la idea de negocio de forma práctica y efectiva?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Normas y legislación vigente sobre los trámites y la conservación documental.</p> <p>Memoria Histórica de las empresas</p> <p>Manual de gestión documental. Concepto e importancia.</p> <p>Tablas de retención documental. Concepto e importancia.</p> <p>Relaciones públicas.</p> <p>Evento. Concepto. Clasificación,</p> <p>Agentes que intervienen en un evento.</p> <p>Estructura general de un evento (Organigrama)- Objetivos: general y específicos</p> <p>Etapas del evento: Directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa.</p> <p>Tipos de participantes de acuerdo con la clase de evento: Conferencistas o ponentes, asistentes, invitados y colaboradores</p> <p>Protocolo. Concepto y clases</p> <p>Perfil de los asistentes.</p> <p>Fecha y duración del evento.</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en Identificación de las normas vigentes para la organización y conservación de los documentos empresariales.</p> <p>Identificación de la importancia de las tablas de retención documentación para la conservación de memoria.</p> <p>Planeación y organización de un evento empresarial.</p> <p>Ejecución de actividades propias de los eventos empresariales.</p>



<p>Comités</p> <p>Proceso Administrativo. Concepto y etapas Agenda del evento. Concepto y organización.</p> <p>Logística para y durante la realización del evento: Documentos.</p>	
<p>Evidencias de aprendizaje y tareas</p>	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos la producción, organización y conservación de documentos; como estrategia de aplicación en las empresas del proyecto de emprendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de mapa mental - conceptual Visita páginas web del archivo general de la nación como fuente de información y consulta Normas y legislación vigente sobre los trámites y la conservación documental. • Documento de apoyo con las pautas para realizar manual de gestión documental. • Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales: sobre la estructura para elaborar tablas de retención documental. • Documento de apoyo: importancia de las relaciones públicas y taller sobre la importancia en el tema en la vida empresarial. • Consulta y desarrollo de taller sobre fases, pasos y etapas para la organización de eventos. • Videos y presentación de los diferentes tipos de eventos: Planeación- simulación de un evento para la presentación virtual. • Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento. 	
<p>PERÍODO: 3</p>	
<p>ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y ORGANIZAR EVENTOS</p>	
<p>COMPRESIONES</p>	<p>PREGUNTAS ESENCIALES</p>
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia y las pautas para la organización de los eventos en las diferentes empresas.</p>	<p>¿Qué importancia tienen las normas que regulan la organización de eventos?</p> <p>¿Por qué un asistente administrativo debe tener conocimientos sobre la organización de eventos empresariales?</p> <p>¿Cómo los tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes procesos empresariales?</p> <p>¿Cómo establecer la estructura financiera para la idea de negocio? (Proyecto formativo)</p>



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Planeación, ejecución, dirección y control de eventos empresariales. Comités para la organización de eventos. Cronograma de actividades. Concepto, concertación, elaboración y divulgación. Tipos de participantes de acuerdo con la clase de evento. Protocolo y etiqueta para la organización de eventos. Soportes tecnológicos aplicados a la Organización de Eventos. - Internet - Intranet Correo Electrónico Norma sectorial 001 para la organización de eventos. 	<p>Las estudiantes serán hábiles en</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación las normas vigentes para la planeación, organización, dirección y control de eventos empresariales. Aplicación de los conocimientos teóricos en la planeación y ejecución de eventos empresariales. Simulación de diferentes tipos de eventos empresariales; apoyadas en las tics y el idioma extranjero Identificación de las funciones propias de cada comité según las fases de un evento.

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos para la planeación, organización y dirección de eventos; como estrategia de aplicación en las empresas del proyecto de emprendimiento.

- Elaboración de mapa mental - Planeación, ejecución, dirección y control de eventos empresariales. Comités y funciones para la organización de eventos. Socialización.
- Mesa redonda sobre normas de etiqueta y protocolo empresarial
- Planeación y organización de diferentes tipos de eventos en los equipos colaborativos.
- Diseño de publicidad para los eventos.
- Elaboración de plegable para promover normas de etiqueta y protocolo empresarial.
- Socialización sobre la norma sectorial 001 para la organización de eventos.
- Participación en la organización de un evento real de la institución.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

CONTABILIDAD

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

APOYAR EL SISTEMA CONTABLE

GRADO ONCE

INTENSIDAD HORARIA: 2 HORAS

ESTÁNDARES



- Identifica los documentos comerciales, títulos valores y otros documentos, teniendo en cuenta su origen y características.
- Elabora los documentos comerciales, de acuerdo con las normas legales y los procedimientos organizacionales.
- Codifica los documentos contables, aplicando la estructura de P.U.C del sector.
- Elabora los documentos soportes del proceso contable, teniendo en cuenta las características comerciales y legales.
- Registra las operaciones contables, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Elabora el Balance de Comprobación, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada.

METAS DE TRANSFERENCIA

Desempeñar diferentes roles empresariales como asistente en funciones propias del proceso contable y la elaboración de soportes desde el saber ser, hacer y saber; generando un ambiente de efectividad y eficiencia para alcanzar las metas organizacionales

PERÍODO: 1

APOYAR EL SISTEMA CONTABLE

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes adquieran las competencias técnicas para contabilizar Operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales	¿Qué importancia tiene la contabilidad en una empresa? ¿Qué normatividad rige la contabilidad en Colombia? ¿Qué deberes y obligaciones deben cumplir los comerciantes? ¿Cómo generar e implementar valor agregado en la idea de negocio?
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y Cualidades de la información Contable. • Normas Básicas. • Concepto y Normas básicas y técnicas Generales y Específicas de los Estados Financieros y sus elementos: Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos, Gastos, Costos. • Conocimiento del Ente económico. (Decreto 2649) 	Las estudiantes serán hábiles en Identificación de las normas básicas y técnicas que rigen la contabilidad. Identificar las normas legales vigentes que regulan la contabilidad en Colombia. (Decreto 2649) • Reconocer los deberes y derechos del comerciante.



<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética del contador público. • Código de Comercio: Comerciantes • Obligaciones y Deberes de los comerciantes. <ul style="list-style-type: none"> • Actos mercantiles • Registro Mercantil • Cámaras de Comercio • Normas de elaboración. Documentos no contable • Concepto y clasificación de los documentos contables. Internos y externos. Documentos soporte: Características y propósito de: • Cotización Pedido Remisión • Recibo de Caja Comprobante De Egreso Facturas • Nota de Contabilidad • Nota Debito Nota Crédito. Notas Bancarias • Consignaciones Bancarias. • Títulos Valores: Clasificación. Características y propósito de: <ul style="list-style-type: none"> Cheque., Letra de Cambio. Pagaré., Factura Cambiaria. C.D.T., Bonos y acciones. 	<p>Implementar un sistema de préstamo y consulta efectiva para la recuperación de información organizacional.</p> <p>Identificar y elaborar los documentos como soporte de las actividades empresarial.</p>
--	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos contables; como estrategia de aplicación se hará en las empresas del proyecto de emprendimiento.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. (lluvia de ideas)
- Socialización de la consulta, con aportes importantes se hace una reflexión sobre la importancia del aspecto financiero en toda organización.
-
- Análisis del CÓDIGO ETICO DEL CONTADOR, se disponen a elaborar la propuesta del Decálogo ético del contador;



- Socialización a través de una mesa redonda. .
- Decreto 2649 de la contabilidad. este lo trajeron descargado en el celular y se repartió de a 4 ó 5 art. por empresa con esta información deben leerla y preparar una actividad lúdica (STEAM) de aprendizaje como porras, entrevistas, noticias, juegos; que evidencie la propiedad y claridad de los temas que desarrolla la norma.
- Diseño de los formatos contables, analizamos el uso de cada formato dentro del proceso de compra-venta.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

PERÍODO: 2

APOYAR EL SISTEMA CONTABLE

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes adquieran las competencias técnicas para contabilizar Operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.	<p>¿Qué normas legales vigentes rigen para la nómina en Colombia?</p> <p>¿Cómo implementar los registros contables en una empresa?</p> <p>¿Qué importancia tiene la conservación de los archivos contables empresariales?</p> <p>¿Cómo crear el plan de mercado en la idea de negocio de forma práctica y efectiva?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Nómina: Normatividad laboral • Elementos del contrato laboral • Salario Conceptos salariales y no salariales. • Liquidación de tiempo suplemetario • Deducciones. • Nómina: registro • Ecuación Contable Aplicación de • La Partida Doble. • Concepto de Proceso Contable. Normas sobre registros y libros. • Archivo y conservación de documentos contables; Normas legales vigentes • Concepto de Cuenta Estructura y Dinámica de las cuentas 	<p>Las estudiantes serán hábiles en</p> <p>Identificar la importancia de las normas legales vigentes para elaborar la nómina en Colombia.</p> <p>Realizar los registros contables en una empresa.</p> <p>Aplicación de las normas legales para la liquidación de tiempo ordinario y prestaciones sociales.</p>

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos realizando registros de los diferentes procesos contables; como estrategia de aplicación se hará en las empresas del proyecto de emprendimiento.



Las estudiantes tendrán oportunidad de aplicar conocimientos realizar físicamente los documentos que respaldan las diferentes transacciones económicas mediante los cuales se justifican los registros contables

- Explicación general y por equipos sobre lo que son las cuentas y su partes en el registro.
- Taller sobre cuentas y ecuación patrimonial.
- Taller sobre identificación de la partida doble, plan único de cuentas para codificar las cuentas en los registros.
- Ejercicios de aplicación sobre la ecuación patrimonial; se hace la identificación de los grupos de cuentas y manejo del PUC
- Actividad introductoria sobre generalidades de nómina a partir de una serie de preguntas sobre datos curiosos y de interés.
- Mapa mental o conceptual sobre los tipos de contratos y salarios; Elaboración de formatos de contrato.
- Consulta y socialización Jornada de trabajo y la remuneración según la normas legales.
- Videos sobre normatividad de nómina.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

PERÍODO: 3

APOYAR EL SISTEMA CONTABLE

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes adquieran las competencias técnicas para contabilizar Operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.	<p>¿Para qué las empresas implementan los registros contable, según las normas legales vigentes?.</p> <p>¿Qué importancia tiene y cómo inciden los impuestos para personas naturales, las empresas y el país?</p> <p>¿Por qué las empresas deben hacer una buena administración de inventarios?</p> <p>¿Cómo fomentar el uso de las tics y un segundo idioma (ingles) para la internacionalización de la contabilidad</p> <p>¿Cómo establecer la estructura financiera para la idea de negocio? (Proyecto formativo)</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Registros contables aplicando la Codificación de las Cuentas. PUC • Generalidades sobre inventarios 	<p>Las estudiantes serán hábiles en</p> <p>Identificar las transacciones o movimientos económicos que generan las empresas.</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de balances: Balance de comprobación; general y otros • Elaboración de informes. • Qué son los Impuesto y tipos. IVA. ICA • Archivo y conservación de documentos contables; Normas legales vigentes 	<p>Identificar los tipos de impuestos y su incidencia en las empresas y en el país.</p> <p>Conocer los tipos de inventarios que aplican las empresas.</p> <p>Reconocer las normas de conservación los soportes contables empresariales.</p>
--	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos la producción, organización y conservación de documentos; como estrategia de aplicación en las empresas del proyecto de emprendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación general sobre lo que son las cuentas y su partes en el registro. • Taller sobre cuentas. • Consulta sobre tipos de impuestos y socialización • Actividad introductoria sobre generalidades de nómina a partir de una serie de preguntas sobre datos curiosos y de interés. • Mapa mental o conceptual sobre los tipos de inventario. Ejercicios de aplicación. • Videos sobre normatividad para la conservación de archivos contables. • Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

TÉCNCA EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRADO 10	INTENSIDAD HORARIA: 2 horas
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	
<p>Las estudiantes serán capaces de utilizar de forma autónoma su conocimiento para diferenciar las clases de formatos comerciales teniendo en cuenta la programación de cada organización.</p>	
PERÍODO: 1 EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes entenderán la diversidad de formatos comerciales, los productos, sus familias y categorías para su exhibición.</p>	<p>¿Cuál es la importancia de la exhibición de productos y servicios? ¿Por qué los productos se deben clasificar por familias y categorías?</p>



CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Formatos comerciales: Tipo: hipermercados, tiendas, almacenes, supermercados, cash carry. • Clientes: Características, Segmentos de mercado • Productos: Categorías y familias, Propiedades o atributos: carácter perecedero, volumen, grado de estandarización, exigencias del servicio y el valor por unidad, ubicación de acuerdo a: rotación, margen, seguridad, stock, forma, visualización Categorías, clasificación para exhibición: familias, fabricantes, marcas, formatos y colores. 	<p>Analiza las variables cualitativas y cuantitativas del mercado relacionadas con el desarrollo de los programas de exhibición y surtido en las diferentes formatos comerciales considerando los productos, la programación, el presupuesto asignado y la política de la organización</p>
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Por grupos realizarán consultas en nuestro contexto sobre el mercado y clases de clientes.</p>	
<p>PERÍODO: 2 EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes entenderán las diferentes categorías y las diferentes técnicas de exhibición existentes en el mercado.</p>	<p>¿Por qué es importante la segmentación del mercado en nuestro contexto con relación a las políticas sociales y económicas?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Categorías: Administración, Gestión, Categorización ABC Los códigos EAN/UCC de unidades de consumo y de unidades de expedición. Formas de decisión de compra: Impulsiva y racional Indicadores GMROS bruto y NMROS neto Técnicas de programación: Secuencia facing o cronograma de actividades de costos Presupuestos Umbral de percepción • Exhibición: Recursos de apoyo, Políticas y estrategias de exhibición, Tipos de exhibición: niveles y zonas, 	<p>Identifica las zonas de exhibición de acuerdo con la programación establecida en la organización y diseña las estrategias de exhibición de acuerdo con el segmento de mercado y las necesidades de los clientes en nuestro contexto.</p>



<p>Técnicas de exhibición, Tipos de implantación: vertical, horizontal y mixta, Formas de implantación: malla, cruzada y VRAC, Niveles de ubicación de productos: superior, medio superior, medio inferior, inferior, Zonas, Programación de exhibiciones, Objetivos comerciales, Tipos de merchandising, Stock de inventarios, material POP.</p>	
<p>Evidencias de aprendizaje y tareas</p>	
<p>A través de un trabajo de campo, realiza diferentes estrategias de exhibición de acuerdo a la segmentación del mercado en el contexto.</p>	
<p>PERÍODO: 3</p>	
<p>EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>	
<p>COMPRESIONES</p>	<p>PREGUNTAS ESENCIALES</p>
<p>Las estudiantes entenderán la importancia de la exhibición de los productos y servicios en el mundo global.</p>	<p>¿Cómo se puede evaluar el impacto económico de la exhibición de los productos y servicios?</p> <p>Qué debe caracterizar la exhibición de productos y servicios en la empresa, como estrategias para aumentar las ventas.</p> <p>¿Cómo las tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes procesos empresariales?</p>
<p>CONOCIMIENTOS</p>	<p>HABILIDADES</p>
<p>C Dimensiones del surtido: amplitud, anchura, profundidad y coherencia. Niveles de surtido: departamentos, secciones, categorías, familias, subfamiliar y referencias.</p> <p>Criterios subjetivos del surtido: percepción, visualización, rentabilidad y rotación del surtido</p> <p>Niveles de ubicación de productos: superior, medio superior, medio inferior e inferior</p>	<p>Analiza el impacto económico de la exhibición con relación a la cantidad de dinero en proporción al área del local y las modalidades de exposición de los productos en los niveles y zonas, los nuevos clientes, la participación de la exhibición en el volumen de ventas y el retorno sobre la inversión y la cantidad de referencias a partir de la relación ventas-surtido y el rendimiento del espacio.</p>



<p>Zonas: A, B, C. Rendimiento del lineal, Sensibilidad lineal Margen y beneficio bruto y neto vs mts² de exhibición Índices de canibalismo Rentabilidad: método de cálculo, Índices de rentabilidad, por categorías, Productividad de la categoría.</p>	<p>Identifica las diferentes estrategias para a exhibición de productos que permitan captar la atención de nuestros clientes.</p> <p>Planea y elabora estrategias de exhibición de productos, calculando posibles índices de rentabilidad.</p>
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos de exhibición de productos como estrategia de aplicación en las empresas y en el proyecto de emprendimiento.

- A través de una simulación, calcula la rentabilidad de la exhibición considerando el precio de venta y compra, cantidades vendidas y coeficiente de rentabilidad, el número de clientes de la zona de influencia, la frecuencia o número de veces que un cliente compra en un periodo de tiempo y el gasto medio del cliente.
- Elaboración de mapa mental – sobre Surtido: niveles, categorías, rendimiento y rentabilidad empresarial. . Socialización.
- Elabora prototipos de exhibición aplicando los conocimientos trabajados.
- Exposición a partir de estrategias de venta.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

DÉCIMO	INTENSIDAD HORARIA: 3 HORAS
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	
<p>Desempeñar diferentes roles empresariales desde el saber ser, hacer y saber; formando ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, planeadores de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, proyectar mercados de acuerdo con el tipo de producto o servicio; generando un ambiente de efectividad y eficiencia para alcanzar las metas organizacionales.</p>	
<p>PERÍODO: 1 TECNICO E VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>	



PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia de adquirir las competencias técnicas sobre la planeación, organización, dirección y control del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial.</p>	<p>¿Qué importancia tiene la estructura orgánico - funcional en una empresa?</p> <p>¿Por qué las empresas actualmente implementan diversidad de estrategias desde el área de mercadeo?</p> <p>¿Qué importancia tiene para empresas hacer estudios de mercado?</p> <p>¿Cómo implementar un plan de mercado empresarial?</p> <p>¿Cómo general interés y motivar a la creatividad, como parte fundamental para el emprendimiento?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Empresa: Análisis interno, análisis externo, entorno político legal, entorno cultural.• Mercadeo: Funciones, estructura funcional y tipos de variables.• Información: Fuentes: internas y externas, tipos: primaria y secundaria, cuantitativa y cualitativa.• Estudiar los entornos económico, geográfico, político, social, cultural y legal tanto nacionales como internacionales previamente a la elaboración del diagnóstico del mercado.• Productos o servicios: Características y ciclo de vida• Características de la competencia.• Formatos comerciales• Interpretación de manuales de la organización y procedimientos de la empresa• Benchmarking: Modelos jerárquicos del análisis cluster, método k-means• Perfil de clientes, competidores, consumidores y usuarios• Oferta y demanda• Mercadeo: Funciones, estructura funcional y tipos de variables.	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <p>Identificación la estructura orgánico-funcional asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización.</p> <p>Aplicación estrategias de mercadeo y ventas.</p> <p>Identificación de las características internas y externas de los productos para comercializarlo con propiedad.</p> <p>Utilización los formatos propios de la empresa para asesorar a los clientes de la Organización</p> <p>Interpretación de manuales de la organización y procedimientos de la empresa</p> <p>Reconocimientos de las características de los clientes para brindarles asesoría personalizada.</p>



Evidencias de aprendizaje y tareas	
<ul style="list-style-type: none"> • Las estudiantes tendrán la oportunidad de adquirir las competencias técnicas sobre la planeación organización del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial. • Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. • Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias. • Consulta sobre temas propios de las temáticas y elaboración de mapas conceptuales y socialización. • Taller de aplicación y profundización de los diferentes temas. Socialización. • Lectura y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual. • Charla se la Cámara de comercio sobre trámites para legalizar una empresas; elaboración de bitácora con la información de la conferencia,. • Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados. • Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados • Consultar Benchmarking: Modelos jerárquicos del análisis cluster y preparación de exposiciones • Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos. • Juegos de roles a partir de aportes teóricos. • Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento. 	
PERÍODO: 2	
TÉCNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes comprenderán la importancia de adquirir las competencias técnicas sobre la planeación, organización, dirección y control del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad en la comercialización empresarial.	<p>¿Qué importancia tiene un plan estratégico de mercadeo, cómo puede hacer más alcanzables las metas de venta?</p> <p>¿Qué exigencias tienen actualmente las empresas para dar satisfacción a los clientes?</p> <p>¿Para qué las empresas realizan segmentación del mercado, como estrategia de análisis?</p>



	<p>¿Cómo influye el marketing digital para hacer más ágil y efectivo el proceso de compra - venta?</p> <p>¿Cuáles son las posibles ideas de negocio identificadas en nuestro contexto?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica: Concepto, tipos de planes y estrategias, métodos, técnicas y herramientas. • Proyección, regresión y correlación • Indicadores y estándares de gestión de mercadeo: Concepto, tipos, diseño, eficiencia, efectividad y eficacia • Tipos de indicadores: variación, participación, rentabilidad, evolución y crecimiento • Mercado: Tipos, matrices de análisis y actores del mercado, técnicas de control de acciones • Segmentación del mercado. • Perfil de clientes, competidores, consumidores y usuarios • Oferta y demanda • Productos o servicios: Características y ciclo de vida • Características de la competencia. • Razones, proporciones y porcentajes • Bases de datos • Redes de información de mercadeo • Marketing digital 	<p>Las estudiantes serán hábiles en la...</p> <p>Aplicación de un plan estratégico de mercadeo, cómo puede hacer más alcanzables las metas de venta.</p> <p>Identificación exigencias tienen actualmente las empresas para dar satisfacción a los clientes.</p> <p>Atención a diferentes tipos de clientes de forma personalizada y a través de medios tecnológicos.</p> <p>Cómo influye la oferta y la demanda en la proyección y meta de ventas?</p> <p>Aplicación de estrategias de segmentación del mercado, para determinar las necesidades de los clientes y dar satisfacción.</p> <p>Aplicar estrategias de marketing digital para hacer más ágil y efectivo el proceso de atención a los clientes.</p>
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de adquirir las competencias técnicas sobre la organización y dirección del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. • Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias. • Consulta sobre temas propios de las temáticas y elaboración de mapas conceptuales y socialización. • Taller de aplicación y profundización de los diferentes temas. Socialización. 	



- Lectura y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual.
- Charla se la Cámara de comercio sobre trámites para legalizar una empresas; elaboración de bitácora con la información de la conferencia,.
- Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados.
- Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados
- Consultar Benchmarking: Modelos jerárquicos del análisis cluster y preparación de exposiciones
- Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos.
- Juegos de roles a partir de aportes teóricos.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

**PERÍODO: 3
VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia de adquirir las competencias técnicas relacionadas con las importaciones y exportaciones; como estrategia que permita mayor eficiencia y efectividad empresarial.</p>	<p>¿Qué estrategias comerciales pueden implementar las empresas para extender el mercado de manera globalizada, para alcanzar las metas de venta propuestas por la organización?</p> <p>¿Por qué las empresas deben regir las ventas con la normatividad y reglamentación comercial para extender el mercado a otros países?</p> <p>¿Cómo definir el plan de acción con los recursos físicos, económicos, técnicos, tecnológicos, y humanos para hacer más efectivo el proceso de mercadeo?</p> <p>¿Cómo las tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes propuestas empresariales</p> <p>¿Cómo implementar el direccionamiento estratégico en la idea de negocio?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Exportación, agentes, sucursales, joint venture, licencias, franquicias</p> <p>Normatividad y reglamentación comercial -La metodología del Marketing Management Simulation "BRANDMAPS" -Etapas del plan</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <p>Determina la importancia que tiene extender el mercado de manera globalizada, para alcanzar las metas de venta propuestas por la organización.</p>



<p>-Programación: recursos, tiempos, técnicas y herramientas</p> <p>Presupuestos: Definición, componentes, estructuración, Interpretación y análisis. Estándares de desempeño</p> <p>Definir el plan de acción coherente con los recursos físicos, económicos, técnicos, tecnológicos, y humanos existentes en la organización, aplicando las etapas, métodos, técnicas y procedimientos definidos para esta actividad.</p>	<p>Identifica la normatividad y reglamentación comercial para extender el mercado a otros países.</p> <p>Implementa estrategias publicitarias para facilitar el mercado internacional</p> <p>Definición del plan de acción con los recursos físicos, económicos, técnicos, tecnológicos, y humanos para hacer más efectivo el proceso de mercadeo de la empresa.</p>
---	--

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE Y TAREAS

<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de adquirir las competencias técnicas sobre la organización y dirección del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. • Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias. • Consulta sobre temas propios de las temáticas y elaboración de mapas conceptuales y socialización. • Taller de aplicación y profundización de los diferentes temas. Socialización. • Lectura y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual. • Charla se la Cámara de comercio sobre trámites para legalizar procesos de exportación en una empresas; elaboración de bitácora con la información de la conferencia,. • Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados. • Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados • Consultar Benchmarking: Modelos jerárquicos del análisis clúster y preparación de exposiciones • Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos. • Juegos de roles a partir de aportes teóricos. • Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

ONCE	INTENSIDAD HORARIA:
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	



Desempeñar diferentes roles empresariales desde el saber ser, hacer y saber; formando ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores; que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, generando estrategias de negociación que permitan ambiente de efectividad y eficiencia que permitan alcanzar las metas organizacionales.

PERÍODO: 1

TÉCNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia utilizar estrategia para apoyar la presentación de los productos o servicios a los clientes teniendo en cuenta características, beneficios y usos de un producto o servicio específico, según protocolo establecido por la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué importancia tiene la segmentación del mercado para analizar el comportamiento de consumo de clientes en la organización? • ¿Qué importancia Clasificación internacional de productos y servicios para la comercialización de la organización? • ¿Qué importancia tiene implementar estrategias publicitarias para facilitar el mercado internacional? • Qué importancia tiene el Manual del fabricante: propiedades y beneficios del producto o servicio, marca modos de uso o consumo para la empresa? • ¿Qué estrategias de venta garantizan incremento en el proceso de comercialización? • ¿Cómo generar e implementar valor agregado en la idea de negocio?
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Características del mercado: tipos de clientes, segmentación del mercado de empresas, segmentación de la población, comportamiento de consumo de clientes. • Producto o servicio: definición, objetivos, tipos, características (Intrínsecas, extrínsecas) (clasificación (según durabilidad y tangibilidad), clases de 	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar procesos de segmentación del mercado para analizar el comportamiento de consumo de clientes en la organización • Reconocer la importancia de la clasificación internacional de



<p>bienes, las materias primas y partes manufacturadas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Clasificación internacional de productos y servicios.• Empaques, envases, embalajes: tipos• Manual del fabricante: propiedades y beneficios del producto o servicio, marca modos de uso o consumo, cuidados en el manejo y traslado de los productos y servicios, cuidados especiales• Certificados de proveedores sobre los productos• Políticas comerciales de procedimientos• Presentación: al cliente, de la empresa, del vendedor, del producto, técnicas, protocolo y formas.• Tecnología para la presentación: manual y sistematizada• Medios de apoyo en la presentación: manuales, catálogos, plegables y folletos.• Demostraciones: concepto, directas y virtuales• Degustaciones: Tipos, fases, test de análisis sensorial, umbrales de percepción, de identificación y diferencial.• Muestra: concepto, tipos (directa, diferida, comercial y virtual)• Sitios de exposición: tipos de superficies expositoras: local, vivienda, caseta.• La venta: concepto, objetivos, plan de venta, cobertura de la venta, fases de la venta, técnicas (AIDA – SPIN).• Técnicas: resolución de conflictos, de persuasión, de prospectación, de objeciones, de cierre.• Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes, mixtas.	<p>productos y servicios para la comercialización de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementar estrategias de venta que garanticen el incremento en el proceso de comercialización.• Definir el plan de acción con los recursos físicos, económicos, técnicos, tecnológicos, y humanos para hacer más efectivo el proceso• de mercadeo de la empresa.
--	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de adquirir las competencias técnicas sobre la organización y dirección del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.



- Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias.
- Consulta sobre temas propios de las temáticas Manual del fabricante: propiedades y beneficios del producto o servicio, marca modos de uso o consumo, cuidados en el manejo y traslado de los productos y servicios, cuidados especiales; elabora mapa mental o conceptual.
- Certificados de proveedores sobre los productos y elaboración de mapas conceptuales y socialización.
- Taller de aplicación y profundización de los diferentes temas. Socialización.
- Lectura y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual.
- Charla se la Cámara de comercio sobre trámites legales en el proceso de expotación e importación de una empresas; elaboración de bitácora con la información de la conferencia,.
- Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados.
- Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados
- Consultar La venta: concepto, objetivos, plan de venta, cobertura de la venta, fases de la venta, técnicas (AIDA – SPIN). Socialización en mesa redonda.
- Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos.
- Simulaciones.
- Juegos de roles a partir de aportes teóricos.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

PERÍODO: 2

TÉCNICO EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA

COMPRESIONES

Las estudiantes comprenderán la importancia utilizar estrategia para apoyar la negociación de los productos o servicios con los clientes teniendo en cuenta características, beneficios y usos de un producto o servicio específico, según protocolo establecido por la empresa.

PREGUNTAS ESENCIALES

- ¿Por qué es importancia implementar estrategias innovadoras de venta en las empresas?
- ¿Qué estrategias de negociación pueden implementar la organización para ser exitoso?
- ¿Qué importancia tiene implementar estrategias publicitarias para facilitar el mercado internacional?
- Qué importancia tiene el Manual del fabricante: propiedades y beneficios del producto o servicio, marca modos de uso o consumo para la empresa?



	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipos de canales y estrategias de distribución son benéficos para empresas de mercados nacionales e internacionales? • ¿Cómo implementar el E-commerce en las empresas colombianas? • ¿Cómo establecer la estructura financiera para la idea de negocio?
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Tipos de decisiones de compra: Limitada, extensiva, rutinaria</p> <p>Negociación: Conceptos, estilos, estrategias, tácticas, proceso, clases, beneficios (garantías, descuentos, servicio post venta), relaciones entre los diversos actores de la negociación, relaciones entre fabricantes y distribuidores: Trade Marketing, customer Relación Ship Management.</p> <p>Riesgos en la negociación: Restricciones, validez de la oferta, permanencia en el mercado, condiciones de tiempo y devolución.</p> <p>Forma de relación con clientes para realizar la venta: Personal, telefónica, virtual</p> <p>Canales y estrategias de venta y distribución: venta personal, venta directa, venta multinivel, e-commerce, televenta, venta por catálogo, venta por correo.</p> <p>E-commerce: concepto, tipos (B2B, B2C, C2C, C2B, B2G), leyes que rigen el comercio presencial y electrónico</p> <p>Software de apoyo a la gestión de ventas: Internet, programas y navegadores</p> <p>Técnicas de planteamiento psicocibernética o Técnica de simulación cerebral.</p> <p>Técnicas para el desarrollo de la motricidad gruesa, distancia, velocidad y calidad</p> <p>Técnicas de liberación y manejo del estrés</p> <p>Manejo del vocabulario en ingles para el cierre de venta de productos y servicios</p> <p>Técnicas de expresión oral y escrita: La comunicación: Verbal y no verbal, barreras</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <p>implementar estrategias innovadoras de venta en las empresas u organización.</p> <p>Practicar estrategias de negociación que se pueden implementar en la organización del entorno de forma exitoso.</p> <p>Implementar estrategias de venta que garanticen el incremento en el proceso de comercialización.</p> <p>Identificar los canales y estrategias de distribución más benéficos para empresas de mercados nacionales e internacionales.</p> <p>Aplicar técnicas de expresión corporal, gestual generan más acierto y seguridad en el momento de la negociación</p> <p>Definir el plan de acción con los recursos físicos, económicos, técnicos, tecnológicos, y humanos para hacer más efectivo el proceso de mercadeo de la empresa.</p>



en la comunicación, factores Psicológicos, factores Sociológicos, factores ambientales y factores técnicos
Relaciones humanas: Técnicas, relaciones interpersonales, auto imagen, comunicación.
El efecto del lenguaje corporal sobre las relaciones: Lenguaje corporal, formas de saludar, contacto visual, expresiones faciales, vestuario, imagen corporal, calidad de la voz y estrategias conversacionales que fortalecen las relaciones.

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de adquirir las competencias técnicas sobre la organización y dirección del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial.

Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.

Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias.

Consulta sobre temas propios de las temáticas Negociación: Conceptos, estilos, estrategias, tácticas, proceso, clases, beneficios; elabora mapa mental o conceptual. Socialización en mesa redonda.

Taller de aplicación y profundización de los diferentes temas. Socialización. Lectura, taller y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual.

Videos; tips de negociación y .

Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados.
Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados

Consultar y exposición E-commerce: concepto, tipos (B2B, B2C, C2C, C2B, B2G), leyes que rigen el comercio presencial y electrónico

Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos.

Simulaciones. Juegos de roles a partir de aportes teóricos.

Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

PERÍODO: 3
VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia utilizar estrategia para apoyar la negociación de los productos o servicios con los clientes teniendo en cuenta características, beneficios y usos de un producto o servicio específico, según protocolo establecido por la empresa.</p>	<p>¿Qué aspectos legales son importantes para una negociación: nacionales, internacionales en las empresas?</p> <p>¿Qué Tipos de acuerdos comerciales: concesión, franquicia, en depósito, a término fijo, comisión rigen en nuestro país?</p> <p>¿Cuáles son los gastos de entrega: normas, reglamentación, derechos arancelarios, impuestos, seguro y fletes Incoterms en una negociación.</p> <p>¿Cómo las tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes propuestas empresariales?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Aspectos legales en la negociación: nacionales, internacionales• Beneficios en la negociación: garantías, descuentos, servicio post venta• Riesgos en la negociación: restricciones, validez de la oferta permanencia en el mercado, condiciones de tiempo y devolución• Términos de negociación en cuanto a: pedidos, precios del productor distribuidor, formas de pago y márgenes mayorista/minorista• Relaciones entre fabricantes y distribuidores: trade marketing• Entidades reguladoras• Aspectos éticos de negociación• Idiomas: ingles técnico• Manual de envíos internacionales• Pólizas de cumplimiento• Clases de negociación	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <p>Identifica los aspectos legales son importantes para una negociación: nacionales, internacionales en las empresas</p> <p>Reconocer la importancia de implementar estrategias publicitarias para facilitar el mercado internacional</p> <p>Identifica los tipos de acuerdos comerciales: concesión, franquicia, en depósito, en depósito, a término fijo, comisión rigen en nuestro país</p> <p>Determina las normas, reglamentación, derechos arancelarios, impuestos, seguro y fletes Incoterms en una negociación.</p> <p>Conoce vocabulario técnico de las temáticas, apoyadas en las tics</p>



<ul style="list-style-type: none">• Tipos de acuerdos comerciales: concesión, franquicia, en depósito, en depósito, a término fijo, comisión• Sociedades de intermediación• Formas de pago y plazos. Mercado cambiario y de divisas• Costos financieros: tasas de interés, depreciación monetaria, inflación, revaluación, tasas de cambio (d)• Tasas de internacionales: libor, prime rate, spread• Normas cambiarias y de comercio: nacionales e internacionales• Elementos de un contrato comercial. Tipos de contratos• Cartas de crédito• Gastos de entrega: normas, reglamentación, derechos arancelarios, impuestos, seguro y fletes Incoterms• Gastos de envío con base en datos de: peso y dimensiones, modo de envío, lugar de origen y lugar de destino, derechos arancelarios, impuestos y costos adicionales.	
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

<ul style="list-style-type: none">• Las estudiantes tendrán la oportunidad de adquirir las competencias técnicas sobre la organización y dirección del mercado; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que permitan mayor eficiencia y efectividad empresarial.• Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.• Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias.• Consulta sobre Tasas de internacionales: libor, prime rate, spread Normas cambiarias y de comercio: nacionales e internacionales ; elabora mapa mental o conceptual. Socialización en mesa redonda.• Taller de aplicación y profundización de los diferentes temas. Socialización.• Lectura, taller y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual.• Videos; tips sobre normas internacionales para la negociación (Incoterms)• Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados.• Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados• Consultar y exposición Gastos de entrega: normas, reglamentación, derechos arancelarios, impuestos, seguro y fletes Incoterms Análisis de casos. Se plantean
--



diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos.

- Simulaciones.
- Juegos de roles a partir de aportes teóricos.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.

GRADO ONCE	INTENSIDAD HORARIA: 3
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	
<p>Los estudiantes serán capaces de utilizar de forma autónoma su conocimiento con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, planeadores de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, proyectando mercados de acuerdo con el tipo de producto o servicio, identificando los comportamientos del mismo según resultados de la investigación y negociar productos y servicios según condiciones de mercado, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.</p>	
PERÍODO: 1	
PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	
<p>Identificar segmentos del mercado teniendo en cuenta su dimensión y cobertura, en el desarrollo de estrategias de segmentación de acuerdo con tipos de productos y población establecidos en el plan de segmentación. Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio aplicando técnicas de pronóstico, para identificar el potencial del mercado y las capacidades de venta de la empresa</p>	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes entenderán y aplicarán los conceptos de segmentación de mercados y funcionamiento de la demanda, como principio fundamental para llevar a cabo la implementación de una idea de negocio y como factor de desarrollo de para una empresa puesta en marcha.</p>	<p>¿Qué es y cuál es el objetivo de una segmentación de mercados?</p> <p>¿Qué elementos se deben tener en cuenta para realizar una segmentación de los mercados?</p> <p>¿Cómo determinar mediante una segmentación de un mercado, el potencial comercial un proyecto?</p>



	<p>¿Cómo hacer uso de otras disciplinas en el proceso de comprensión del estudio y realización de segmentación de los mercados?</p> <p>¿Cómo identificar e implementar valor agregado en la idea de negocio?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán ...</p> <p>Definir conceptos como</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Participación en el mercado<input type="checkbox"/> Proceso de segmentación<input type="checkbox"/> Criterios de segmentación<input type="checkbox"/> Mapas preceptuales<input type="checkbox"/> Procesos de segmentación: <p>Microsegmentación y Macrosegmentación</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Segmentación transnacional<input type="checkbox"/> Segmentos diversos entre países <p>Realizar la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicas y socioeconómicas de cada estrato social de la población teniendo en cuenta sus intereses, preferencias y opiniones frente al producto o servicio a mercadear</p> <p>Identificar previamente las fuentes de información internas y externas sobre comportamientos, relaciones de causalidad, tamaño de muestra para realizar el proceso de segmentación.</p> <p>Seleccionar los segmentos de mercado aplicando los métodos y técnicas de muestreo y de acuerdo con los parámetros de confiabilidad establecidos por la empresa..</p> <p>Considerar el número de habitantes, la distribución de la población por grupos de edad, el género y nivel de ingresos, la tasa de crecimiento y áreas de concentración en la segmentación del mercado.</p> <p>Determinar el potencial de comercialización, las dimensiones y característica de la demanda y los canales de distribución, para segmentar el mercado e identificar potenciales compradores de los productos o servicios</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <p>Realización de la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicas y socioeconómicas de cada estrato social de la población, de acuerdo con las políticas y objetivos formulados en los planes de mercado</p> <p>Identificación y clasificación de las fuentes de información internas y externas sobre comportamientos, relaciones de causalidad, tamaño de muestra para realizar el proceso de segmentación.</p> <p>Realiza de las segmentaciones del mercado considerando el número de habitantes, la distribución de la población por grupos de edad, el género y nivel de ingresos, la tasa de crecimiento y áreas de concentración.</p> <p>Define los conceptos de oferta y demanda. Estructura, estimación y proyección de la oferta y la demanda. Elasticidad de oferta y demanda. Factores internos y externos que afectan la oferta y la demanda. Factores determinantes de la oferta y la demanda.</p>



<p>Definir las cantidades de oferta y la demanda con base en la tendencia de ventas, los eventos y actividades especiales, la participación de la empresa y peso del producto o servicio en el mercado.</p>	
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán oportunidad de conocer los elementos necesarios para el proceso de investigación de los mercados mediante la estructuración de un sistema de segmentación acorde con los procesos de la empresa o de la idea de negocio aplicando actividades como.

Lecturas de documentos ampliamente documentados sobre el concepto de segmentación de los mercados, sus clasificaciones, beneficios y metodologías de aplicación.

Taller de investigación y análisis de tendencias de grupos que permitan aplicar métodos de técnicas de muestreo

Talleres de casuística que permita acercamientos a determinar potenciales de comercialización de los bienes o servicios de acuerdo a las tendencias encontradas en los segmentos de mercado

PERÍODO: 2

IDENTIFICAR Y PROYECTAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS MERCADOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LAS TENDENCIAS DEL ENTORNO

Determinar los precios de los productos y servicios según reportes de precios, según la demanda, la oferta y los tipos de mercado y de productos, elaborando pronósticos y presupuestos de ventas y gastos según el plan de ventas

COMPRESIONES

PREGUNTAS ESENCIALES

<p>Las estudiantes identificarán los conceptos necesarios para valorizar los productos de la empresa y efectuar los presupuestos y proyecciones de venta, determinando la oferta y la demanda de los productos identificados en los correspondientes estudios de segmentación</p>	<p>¿Cómo determinar las unidades de producción mediante un sistema de estudio de segmentos de mercado?</p> <p>¿Qué elementos se deben tener en cuenta para la realización de una proyección de ventas con los resultados del análisis de una segmentación del mercado?</p> <p>¿Qué actividades permiten transversalizar los métodos de presupuesto y proyección de ventas con otras disciplinas?</p>
---	--



CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none">• Proyectar las cantidades de oferta y la demanda teniendo en cuenta el mercado potencial, los inventarios, la capacidad de producción de la empresa, el crecimiento y evolución del sector, las políticas gubernamentales, el poder de la competencia y los volúmenes de productos sustitutos y complementarios• Definir los criterios de fijación de precios con base en las políticas de precios de la empresa y el sector aplicando las estrategias y tácticas de fijación de precios y teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio, el cliente y el mercado.• Calcular los precios a partir de los costos, ingresos, punto de equilibrio, márgenes de rentabilidad, análisis de la oferta y la demanda, posicionamiento del producto o servicio y las estrategias de la competencia.• Actualizar las listas de precios dentro de los tiempos establecidos por la organización y las condiciones del mercado, teniendo en cuenta los tipos de cambio, las restricciones legales y aduaneras, el antidumping, la antisubvención y el transporte• Comprende los principios de los pronósticos y presupuestos que contengan el qué, cuánto, dónde y a quién vender, sobre la base de los principios de presupuesto, el entorno económico, los indicadores económicos, monetarios financieros, de actividad industrial; los índices de precios y salarios, y los indicadores del sector externo.	<p>¿Cómo identificar posibles ideas de negocios?</p> <p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Definir las cantidades de oferta y la demanda con base en la tendencia de ventas, los eventos y actividades especiales, la participación de la empresa y peso del producto o servicio en el mercado.• Proyección de las cantidades de oferta y la demanda teniendo en cuenta el mercado potencial, los inventarios, la capacidad de producción de la empresa, el crecimiento y evolución del sector, las políticas gubernamentales, el poder de la competencia y los volúmenes de productos sustitutos y complementarios• Definición de los criterios de fijación de precios con base en las políticas de precios de la empresa y el sector aplicando las estrategias y tácticas de fijación de precios y teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio, el cliente y el mercado• Actualización de las listas de fijación de precios en los tiempos establecidos por la organización, seleccionando de igual manera las políticas de fijación de precios en función de los objetivos de la empresa• Comprensión de conceptos de presupuestos de ventas, costos y gastos relacionado con la actividad de mercadeo

**Evidencias de aprendizaje y tareas**

Las estudiantes tendrán oportunidad de conocer los elementos necesarios para el proceso de realización de presupuesto de ventas, costos y gastos que permitan el control de la empresa o idea de negocio

Lecturas de documentos ampliamente documentados sobre los conceptos de presupuesto de ventas, costos, gastos y los formatos mediante los cuales se debe realizar

Taller de investigación y diseño de formatos para realizar la proyección de las ventas mediante diversos métodos, con el fin de cumplir con los resultados tabulados desde los estudios de segmentación y estudios de mercados

Talleres, dramatizados y juego de roles, mediante los cuales se da comprensión a los conceptos económicos de oferta, demanda y sus implicaciones

Talleres de transversalización, en los cuales intervienen conocimientos desde diversas áreas y ayudan a reforzar los conceptos de segmentación, estadística, presupuesto, ejecución presupuestal

Realización de Lluvias de ideas y estudios de sectores, para encontrar posibles ideas de negocios

PERÍODO: 3

IDENTIFICAR LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y TENDENCIAS DEL ENTORNO

Analiza el comportamiento de compra de clientes y consumidores, según tipo y cobertura del mercado aplicando técnicas de estudio de comportamientos del consumidor y análisis y pronósticos de presupuestos mediante la ejecución presupuestaria.

COMPRESIONES

Las estudiantes estarán en capacidad de realizar la descripción de los procesos y procedimientos necesarios para establecer los procesos del sistema de costos, como también realizar los presupuestos de ventas y costos necesarios para el desarrollo de la empresa, con las consecuentes tendencias presentadas mediante la demanda y oferta de los bienes y servicios presentadas por los clientes.

PREGUNTAS ESENCIALES

¿Cuál es la importancia que tiene el manual de funciones y procedimientos para un sistema de costos y presupuestos de ventas?

¿Qué elementos se deben tener en cuenta para realizar un efectivo presupuesto de ventas, costos y gastos apropiado para la empresa o la idea de negocio?

¿Cómo evaluar los atributos y servicios que ofrece un producto o servicio y el concepto de migración de valor para interpretar los motivos de compra de clientes?,



	¿Cómo las tics y el inglés pueden apoyar de forma actualizada, creativa e innovadora, diferentes propuestas empresariales?
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none">• Requerir los manuales de funciones y procedimientos y los sistemas de costos para el establecimiento del sistema presupuestal.• Establecer los presupuestos de ventas por regiones y países, productos y clientes de acuerdo con las metas y fuerza de ventas y expresados en términos financieros, respecto a las operaciones y recursos para un período determinado, con el fin de lograr los objetivos de ventas.• Evaluar los atributos y servicios que ofrece un producto o servicio y el concepto de migración de valor para interpretar los motivos de compra de clientes, consumidores y usuarios.• Considerar las tendencias económicas y la ampliación de los mercados de las empresas para la captación y tratamiento de la información de los mercados en relación con el comportamiento de clientes, consumidores y usuarios.	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Caracterización de los clientes y consumidores mediante la identificación de actitudes, comportamientos e intereses frente a los productos y servicios que ofrece la empresa al momento de la compra• Realización de manuales de funciones y procedimientos para el control del sistema de costos y presupuestos de los bienes o servicios a vender.• Identificación de presupuestos de ventas a partir de diferentes métodos para la elaboración de presupuestos.• Identificación de las tendencias económicas y la ampliación de los mercados de las empresas para la captación de los mercados en relación con el comportamiento de clientes.
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Las estudiantes tendrán oportunidad de conocer los elementos necesarios para la realización de los manuales de funciones y procedimientos que deben tener los sistemas de control de los presupuestos de ventas, costos y gastos</p> <p>Lecturas de documentos ampliamente documentados sobre los conceptos de presupuesto de ventas, costos, gastos y los formatos mediante los cuales se debe realizar</p> <p>Taller de investigación y diseño de formatos para realizar la proyección de las ventas mediante diversos métodos, con el fin de cumplir con los resultados tabulados desde los estudios de segmentación y estudios de mercados</p>	



Talleres de análisis de comportamientos y tendencias en las compras y consumos de los clientes, definidos desde la proyección de ventas

Talleres de transversalización, en los cuales intervienen conocimientos desde diversas áreas (Inglés y tics) y ayudan a reforzar los conceptos de presupuestos, ejecución presupuestal y manuales de procedimientos

TÉCNICA EN RECURSOS HUMANOS

GRADO 10	INTENSIDAD HORARIA: 2
ESTÁNDARES	
<p>Presentar informes de los aprendizajes, conocimientos, experiencias de capacitación puestos en práctica en la organización, de acuerdo con la política y normatividad institucional.</p> <p>Identificar los procedimientos y disfunción de los conocimientos capacitación y desarrollo de personal teniendo en cuenta las políticas y normas en la organización</p> <p>Disponer la información a los usuarios a cerca de la utilización de la información y documentos de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación realizados, en la empresa teniendo en cuenta normas legales y políticas de la organización.</p> <p>Organizar la información para su divulgación de los conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación de acuerdo con el tipo de información, las normas legales y políticas de la organización</p> <p>Mantener el registro de información de los conocimientos, aprendizajes y experiencias de los procesos de capacitación, teniendo como referentes la tecnología disponible y las políticas de la organización</p>	
METAS DE TRANSFERENCIA	
RECURSOS HUMANOS	
PERÍODO: 1	
REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	
REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y PROCESMIENTO DE INFORMACIÓN	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes entenderán que las empresas tienen obligación de indagar sobre las necesidades de capacitaciones internas y externas de los empleados para que puedan producir el 100 por ciento.	<p>¿Por qué es importante que las empresas capaciten sus empleados?</p> <p>¿Para que un empleados produzca será necesario la motivación?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES



<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar procedimientos de registro y difusión de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación. • identificar los procedimientos para la organización de conocimientos y experiencias de capacitación de la organización • Interpretar la política institucional aplicar procedimientos de registro y difusión de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación 	<p>Las estudiantes serán hábiles en identificar los procedimientos para la divulgación de la información por los sistemas de información de la empresa teniendo en cuenta la política institucional sobre los conocimientos, aprendizajes y experiencias de los procesos de capacitación, teniendo como referentes la tecnología disponible y las políticas de la organización.</p>
--	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

Indagación y presentación de informes sobre necesidades de aprendizajes y conocimientos de los empleados.
 Elaboración de cuadros de registros de aprendizajes y conocimientos de empleados.

PERÍODO: 2

REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y PROCESMIENTO DE INFORMACIÓN

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes entenderán la importancia de indagar sobre los diferentes problemas que se presentan en el departamento de Recursos Humanos</p>	<p>¿Por qué es importe conocer los métodos de investigación en Recursos Humanos.</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Identificar la naturaleza y el propósito de la investigación delimitar y seleccionar el tema de investigación establecer el objetivo y las necesidades de compilación de la información teniendo en cuenta la selección y orden emplear los instrumentos para la recolección de información de acuerdo con las necesidades. clasificar la información compilada de acuerdo con las necesidades de la organización presentar la información compilada incluyendo las fuentes previstas</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en analizar cada método de investigación para la resolución de problemas en el departamento de recursos humanos</p>



<p>y otras presentar los datos tabulados que concuerden con las fuentes</p> <ul style="list-style-type: none"> -definir claramente los títulos de los resultados de acuerdo con su contenido interpretar información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables. <p>Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes</p> <p>presentar la información compilada incluyendo las regencias, las fuentes previstas y otras</p> <p>planear la tabulación incluyendo la información de acuerdo con las categorías definidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - codificar la información de acuerdo con los criterios que guían la investigación. - tabular la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponible 	
--	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

<ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes de los resultados de la información procesada • Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización. • tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
--

PERÍODO: 3

REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes entenderán la importancia de indagar sobre los diferentes problemas que se presentan en el departamento de Recursos Humanos</p>	<p>Las empresas de nuestro país diseñan planes de desarrollo y bienestar para sus empleados?</p> <p>¿Es importante que el Departamento de Recursos Humanos identifique los problemas de clima laboral que se generan en las empresas?</p>



	¿Es importante aplicar los diferentes software que tienen las empresas en el departamento de recursos humanos para el diseño de estrategias del clima laboral?
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Presentar los datos tabulados que concuerden con las fuentes sintetizar los resultados que reflejen el objetivo trazado, de acuerdo con el medio de transmisión y el receptor.</p> <p>Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes presentar la información compilada incluyendo las regencias, las fuentes previstas y otras definir claramente los títulos de los resultados, de acuerdo con su contenido. Emitir los resultados en cifras y conceptos, teniendo en cuenta las diferentes variables.</p> <p>Presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes. Presentar la información compilada incluyendo las referencias, las fuentes previstas y otras. Interpretar información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables.</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en diseñar los diferentes formatos que utiliza el departamento de Recursos Humanos para identificar y solucionar los problemas que se presentan en las empresas.</p>
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<ul style="list-style-type: none"> • identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización. • validar la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible. 	

TÉCNICO EN RECURSOS HUMANOS	
DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE	
GRADO DÉCIMO	INTENSIDAD HORARIA: TRES HORAS
ESTÁNDARES	



- Identifica los cambios en los procesos y procedimientos ocasionados por las fuerzas que afectan a las organizaciones con responsabilidad.
- Identifica las características, naturaleza y necesidades de la organización con objetividad.
- Aplica la metodología adoptada por la organización para establecer las necesidades de los clientes de manera diligente y con responsabilidad.
- Aplica las normas, técnicas para elaborar informes, valorando el aprendizaje, con responsabilidad.
- Aplica las técnicas, normas y procesos existentes para diligenciar los instructivos y formatos de gestión humano.
- Aplica las técnicas para archivar los instructivos y formatos de forma diligente
- selecciona el sistema de ordenación de acuerdo para archivar instructivos y formatos.

METAS DE TRANSFERENCIA

Desempeñar diferentes roles empresariales desde el saber ser, hacer y saber; generando un ambiente de efectividad y eficiencia aportando para alcanzar las metas organizacionales

PERÍODO: 1

DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE

COMPRESIONES

Lograr que las estudiantes comprenderán la importancia de adquieran las competencias técnicas para documentar procesos y procedimientos aplicando métodos normalizados adoptados por la organización; así mismo mantener registro de conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación, aplicando las políticas vigentes en la organización.

PREGUNTAS ESENCIALES

- ¿Qué importancia tiene la estructura orgánico - funcional en una empresa?
- ¿Qué importancia tiene la comunicación para brindar la producción de información?
- ¿Qué es el servicio al cliente empresarial?
- ¿Qué importancia tiene brindar la un excelente servicio al cliente en las empresas?
- ¿Cómo implementar un excelente servicio al cliente en las empresas actuales?
- ¿Cómo general interés y motivar a la creatividad, como parte fundamental para el emprendimiento?

CONOCIMIENTOS

- Clasificación de empresa y estructura orgánico funcional:
- Proceso administrativo
- - Planeación
- - Organización
- - Dirección
- - Control

HABILIDADES

- Las estudiantes serán hábiles en...
- Identificar la estructura orgánico-funcional asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización.



<ul style="list-style-type: none">• Planeación o direccionamiento estratégico• Empresa.• - Estructura orgánico-funcional• - Principios corporativos• Desarrollo organizacional: concepto de cambio, fuerzas internas, fuerzas externas,• Interacción organización-ambiente, interacción organización-individuo.• Administración de recursos humanos, sistemas y subsistemas• Sistemas de gestión de la calidad (SGC). Enfoque de sistemas: conceptos, clases e importancia.• Fundamentos sobre gestión documental para el área de talento humano.• Documentos: concepto y tipos• Elaboración de instructivos y formatos: tipos y normas técnicas para su elaboración, procesador de texto para elaborar instructivos y formatos.• Producción de comunicaciones e información: circulares, cartas e informes de memorias institucionales.• Normas reglamentarias vigentes para validar los instructivos y formatos.• Concepto: flujogramas, diagrama, tipos, simbología y reglas para su elaboración.	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar diferentes técnicas de comunicación escrita, para elaborar documentos propios del área de recursos humanos, según las normas legales vigentes.
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de brindar los conocimientos al sector productivo como personal de apoyo para compartir información en la atención y servicio a los clientes con alta calidad, para realizar labores que contribuyan al desarrollo social y tecnológico de la organización.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos.
- Conocer y conceptualización general de terminología propia de las competencias.
- Consultas, elaboración de mapas conceptuales y socialización de los siguientes temas: Tipos de empresa. Clasificación. constitución legal; relación con el entorno organizacional.
- Taller de aplicación: Identificar empresas del entorno y clasifícalas según el aporte teórico analizado. Socialización.
- Lectura y análisis crítico sobre la legalización empresarial. Documentos de apoyo y elaboración de mapa conceptual.
- Charla se la Cámara de comercio sobre trámites para legalizar una empresas; elaboración de bitácora con la información de la conferencia,



<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de análisis teórico práctico según los temas desarrollados. • Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados. • Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos. • Evaluaciones teórico- prácticas de los diferentes temas desarrollados • Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos. • Juegos de roles a partir de aportes teóricos. <p>Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.</p>	
<i>PERÍODO: 2</i>	
DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes comprenderán la importancia de conservar y consultar la información según las normas legales vigentes; como memoria administrativa e histórica en todas las empresas.</p>	<p>¿Qué importancia tiene la producción, conservar y consultar la información empresarial?</p> <p>¿Qué métodos de ordenación son aplicables en la organización documental de las empresas?</p> <p>¿Qué instrumentos, materiales son indispensables para la organización de los CAD?</p> <p>¿Cómo identificar posibles ideas de negocio?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Normas de seguridad en la administración documental empresarial. • Conceptos de archivística: tipos, procedimiento, sistemas de manejo y administración • Clases, funciones y técnicas de archivo • Clases de documentos para archivo: escrito, digitales, micrografías, videos etc. • Procedimientos para conservación de documentos en las organizaciones. Conceptos de archivística: tipos, procedimiento, sistemas de manejo y administración • Clases, funciones y técnicas de archivo • Clases de documentos para archivo: escrito, digitales, micrografías, videos 	<p>Las estudiantes serán hábiles en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y manipulación de diferentes útiles, elementos y mobiliario. • Organización y ordenación de los centros documentales para una efectiva conservación y recuperación de la documentación. • Implementación del control de correspondencia recibida y despachada para una organización del CAD. • Implementación de un sistema de préstamo y consulta efectiva para la



<ul style="list-style-type: none">• Tecnología para la preservación de la información de los instructivos del sistema de información del sistema de gestión del talento humano. Normatividad vigente.• Tablas de retención documental.• Metodología para codificación de procesos del sistema de gestión del talento humano• Interpretar la normatividad vigente relacionadas con la administración de los documentos• La comunicación.• - verbal y no verbal• La comunicación empresarial y su clasificación.	<p>recuperación de información organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación de las normas vigentes para la conservación de la información empresarial
--	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los procesos la producción, organización y conservación de documentos; como estrategia de aplicación se hará en las empresas del proyecto de emprendimiento.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. (lluvia de ideas)
- Visita páginas web del archivo general de la nación como fuente de información.
- Identificación de los elementos y herramientas para la organización de los CAD.
- Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales: Gestión documental; pasos para el control de correspondencia
- Socialización a través de una mesa redonda. .
- Diseño de formatos para control de correspondencia y aplicación en las empresas creadas.
- Trabajo de aplicación: Elaboración de correspondencia a las diferentes empresas del grupo para registro y control.
- Consulta en la pág. Del AGN. Estrategias para control de préstamo documental.
- Diseño de formatos para control de préstamo documental. Aplicación en las empresas creadas.
- Elaboración de mapa mental - conceptual Visita páginas web del archivo general de la nación como fuente de información y consulta Normas y legislación vigente sobre los trámites y la conservación documental.
- Documento de apoyo con las pautas para realizar manual de gestión documental.
- Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados.
- Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos..
- Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales: sobre la estructura para elaborar tablas de retención documental.
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.



<i>PERÍODO: 3</i>	
DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes comprenderán la importancia que tienen las empresas en brindar un excelente servicio al cliente.	<p>¿ Cuáles estrategias deben aplicar las empresas para brindar un excelente servicio personal, social y empresarial?</p> <p>¿Es importante implementar en las empresas el idioma extranjero para la competencia de servicio al cliente?</p> <p>¿La utilización de los diferentes medios digitales intervienen negativa o positivamente en el servicio al cliente de las empresas?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Las Relaciones públicas• Servicio al Cliente• -Tipos de clientes• Estándares del servicio• - Triángulo del Servicio• - Momentos de Verdad• - Ciclo del Servicio• Estrategias de atención personalizada: Cara a cara.• Valor agregado• Clasificación de los clientes.• Manejo de la agenda• Libreta de calificaciones del cliente.• Seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias.• Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, PBX,• Internet, Intranet, correo electrónico, telefonía IP, digiturno, fax, citófono, celular, call• center y aplicativos disponibles.• Normas de cortesía telefónica.• Elementos de apoyo: Fonomemo, agenda y directorios manuales o electrónicos.• Software CRM: concepto y aplicación.• Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente.	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaborar y diseñar el portafolio virtual de productos y servicios para las empresas creadas.• Identificar los diferentes medios de comunicación existentes en las empresas de nuestro país.• Crear estrategias digitales en el idioma extranjero para la atención de servicio al cliente



<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los • Portafolio de Servicios de la • 	
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de brindar los conocimientos al sector productivo como personal de apoyo para compartir información en la atención y servicio a los clientes con alta calidad, para realizar labores que contribuyan al desarrollo social y tecnológico de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. • Videos: Comunicaciones y Normas telefónicas. Socialización. • Simulación sobre atención telefónica • Consulta y elaboración de mapas mentales sobre estándares de calidad y las políticas de la Organización. • Socialización a través de una mesa redonda. . • Lectura y análisis crítico sobre Identificar las características y beneficios Software CRM; trazabilidad del servicio; triangulo del servicio: concepto y aplicación elaboración de mapa conceptual. • Análisis de casos. Se plantean diferentes situaciones empresariales para realizar un análisis y contextualización de los contenidos. • Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados. • Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos.. • Simulaciones. • Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento. 	

TÉCNICO EN RECURSOS HUMANOS

GRADO ONCE	INTENSIDAD HORARIA: 3 HORAS
ESTÁNDARES	
<p>Identifica las características de la población de la empresa y los riesgos asociados al puesto de trabajo, teniendo en cuenta la clasificación y tipos de riesgo profesional. Reconoce el panorama y mapa de riesgos en los centros de trabajo y su grado de exposición al riesgo profesional.</p> <p>Aplica los procedimientos y metodología para la recolección de la información de la población de trabajadores de la organización</p> <p>Identifica las características físicas, mentales y de salud de la población de trabajadores, en cada centro de trabajo y los grados de exposición a riesgos profesionales.</p>	



Identifica los factores de riesgo del medio ambiente laboral, en cada centro de trabajo e interpreta mapa de riesgos y peligros.
Identifica las sustancias empleadas en el proceso productivo, las clasifica teniendo en cuenta su riesgo o peligro.
interpreta los valores límites permisibles de los factores de riesgo, en cada centro de trabajo de la organización

METAS DE TRANSFERENCIA

Lograr que las estudiantes adquieran las competencias técnicas para identificar los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que puedan ocasionar enfermedades profesionales o afectar el bienestar de los trabajadores.

PERÍODO: 1

FACTORES DE RIESGO

COMPRESIONES

Las estudiantes comprenderán la importancia de adquirir las competencias técnicas sobre los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, que puedan ocasionar enfermedades profesionales que afectan el bienestar de los trabajadores de las empresas en Colombia.

PREGUNTAS ESENCIALES

¿Qué importancia tiene para los trabajadores colombianos conocer los factores de riesgo a los cuales está expuesto?

¿Qué tipos de cuidados deben implementar las empresas para la prevención de riesgos en los trabajadores?

¿Cómo minimizar los riesgos en las diferentes empresas según las actividades específicas, para reducir los accidentes laborales?

¿Qué características ambientales son las más apropiadas para evitar accidentes laborales y reducir incapacidades.

Cómo implementar las normas legales vigentes sobre la Higiene y seguridad en el trabajo.

¿Cómo generar e implementar valor agregado en la idea de negocio?

CONOCIMIENTOS

- Concepto de riesgo y enfermedad profesional.

HABILIDADES

- Las estudiantes serán hábiles en
- Identificación de vocabulario técnico sobre factor de riesgos.



<ul style="list-style-type: none">• Glosario de términos técnicos so, terminología técnica relacionada con salud ocupacional y medio ambiente.• Salud, trabajo, medio ambiente y su relación.• Identificar características y riesgos en centros de trabajo y/o producción.• Accidente de trabajo y enfermedad profesional (atep): concepto, índices e indicadores y marco legal vigente.--• Control total de pérdidas por: accidentes de trabajo, enfermedades e impacto ambiental• Características físicas, mentales y de salud de la población de trabajadores, en cada centro de trabajo y los grados de exposición riesgos profesionales.• Pérdidas por accidentes de trabajo, enfermedades e impacto ambiental.• Factores de riesgo y mapa de riesgos y peligros.• Entidades que regulan y velan por el riesgo laboral.• Normativa legal vigente, norma técnica colombiana NTC GTC 45; NTC 1461 Higiene y seguridad; decreto 1072 y otras disposiciones legales.	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer la importancia que tienen los factores de riesgo a los que están expuesto los trabajadores colombianos• Identificación de las normas vigentes para la higiene y seguridad en el trabajo.• Identificación de consecuencias ante los posibles accidentes laborales.
--	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que puedan ocasionar enfermedades profesionales o afectar el bienestar de los trabajadores vinculados a la empresas.

- Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. (lluvia de ideas)
- Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales. Normas legales vigentes
- Socialización a través de una mesa redonda. .
- Análisis de normas y exposiciones a partir de noticieros.
- Trabajo de aplicación: Identificación de riesgos en diferentes empresas
- Análisis de videos como apoyo para ilustrar los temas desarrollados.
- Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados.
- Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos..
- Documento de apoyo con las pautas para realizar plegable con campaña de prevención de riesgos.
- Consulta tabla de clasificación de accidentes y la respectiva valoración. Análisis.
- Talleres de aplicación sobre clasificación de accidentes y la respectiva valoración
- Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.



PERÍODO: 2

FACTORES DE RIESGO

COMPRESIONES

Las estudiantes comprenderán la importancia de adquirir las competencias técnicas sobre los posibles enfermedades profesionales que puede generar un ambiente laboral, que puedan ocasionar dificultades en el desempeño de los trabajadores de las empresas en Colombia.

PREGUNTAS ESENCIALES

¿A qué tipo de riesgos laborales pueden estar expuestos los trabajadores?

¿Qué tipos de estrategias deben implementar las empresas para minimizar incidentes laborales que afecten el desarrollo de las actividades?

¿Qué tipo de peligros se tienen en las empresas?

Cómo diseñar un mapa de riesgos y qué importancia tiene para las empresas.

¿Por qué las empresas deben tener demarcadas las rutas de evacuación acorde con mapas de riesgos?

¿Cómo crear el plan de mercado en la idea de negocio de forma práctica y efectiva?

CONOCIMIENTOS

- Riesgos laborales y profesionales.
- Tipología y clasificación de riesgos: Identifica los factores de riesgo y grados de exposición a riesgos profesionales.
- Concepto: factor de riesgo, factor protector, riesgo y peligro, acto y condiciones inseguras.
- Identificación del grado de peligrosidad y riesgo, mediante la implementación de escala cuali-cuantitativas.
- Presenta informes de la administración de la seguridad y salud ocupacional de la organización, teniendo en cuenta la metodología adoptada, el sistema de información y la política de la organización.

HABILIDADES

Las estudiantes serán hábiles en

- Identificación de Riesgos laborales y profesionales.
- Conocer las Tipología y clasificación de riesgo los diferentes tipos de riesgos y consecuencias.
- Identificación de las normas vigentes para la higiene y seguridad en el trabajo.
- Identificación de consecuencias ante los posibles accidentes laborales.
- Elaboración de un plan de riesgos y demarcación de rutas de evacuación.



<ul style="list-style-type: none">• Archiva y mantiene la información del sistema de seguridad y salud ocupacional teniendo en cuenta las técnicas, normatividad vigente y política de la empresa.• Daños frecuentes a la salud según factores de riesgo.• Medidas de control en la fuente, en el medio, y en el trabajador.• Tipo de inspecciones de higiene y seguridad y metodología.• Metodología para el cálculo y valoración de los factores de riesgo en los sitios de trabajo.• Escalas cuali-cuantitativas para la valoración de factores de riesgo.• Método para representar mapa de factores de riesgo.• Técnica para la representación gráfica de los factores de riesgo en lugares de trabajo	
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que puedan ocasionar enfermedades profesionales o afectar el bienestar de los trabajadores vinculados a la empresas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. (lluvia de ideas)• Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales. Normas legales vigentes• Socialización a través de una mesa redonda. .• Análisis de normas y exposiciones a partir de noticieros.• Trabajo de aplicación: Identificación de riesgos en diferentes empresas• Análisis de videos como apoyo para ilustrar los temas desarrollados.• Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados.• Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos..• Documento de apoyo con las pautas para realizar plegable con campaña de prevención de riesgos.• Consulta tabla de clasificación de accidentes y la respectiva valoración. Análisis.• Talleres de aplicación sobre clasificación de accidentes y la respectiva valoración,• Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados.• Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos..• Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento.
--



PERÍODO: 3º.	
FACTORES DE RIESGO	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes comprenderán la importancia de adquirir las competencias técnicas sobre los posibles accidentes laborales y enfermedades profesionales presentes en el ambiente laboral, que puedan ocasionar pérdidas que afectan el bienestar de los trabajadores de las empresas en Colombia.	<p>¿ ¿Por qué las empresas deben tener un departamento o personal especializado en salud ocupacional?</p> <p>¿Qué tipo de documentos se deben diligenciar en caso de accidentes laborales?</p> <p>¿Es importante la aplicación de las tecnologías actuales en el departamento de salud ocupacional o en el de Recursos Humanos?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Accidentes de trabajo.• Archiva y mantiene la información del sistema de seguridad y salud ocupacional teniendo en cuenta las técnicas, normatividad vigente y política de la empresa.• Documenta el sistema de gestión de seguridad, salud y medio ambiente, teniendo en cuenta las normatividad.• Calcula técnicamente el grado de peligrosidad y grado de riesgo, mediante la implementación de escalas cuali- cuantitativas para la valoración de los factores de riesgo, existentes en la organización• Presenta informes de la administración de la seguridad y salud ocupacional de la organización, teniendo en cuenta la metodología adoptada, el sistema de información y la política de la organización.• Interpreta la información recolectada cualitativamente, según la política institucional.• Tipos de informes.	<p>Las estudiantes serán hábiles en:</p> <ul style="list-style-type: none">• La elaboración de formatos digitales que se utilizan en el departamento de salud ocupacional para clasificar los diferentes accidentes y enfermedades laborales. (GTC45)



<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del accidente de trabajo y riesgo profesional. • Conceptos básicos de historia clínica ocupacional, terminología clínica ocupacional. • Conceptos básicos de toxicología y Epidemiología: química, física, biología. • Equipos de medición de factores de riesgo higiénicos • Normas técnicas sobre presentación de informes sobre el control y vigilancia • Autoridades de vigilancia de la seguridad y salud ocupacional 	
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar conocimientos sobre los los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que puedan ocasionar enfermedades profesionales o afectar el bienestar de los trabajadores vinculados a la empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar conocimientos previos a partir de talleres prácticos. (lluvia de ideas) • Consulta y elaboración de mapas conceptuales - mentales. Tipos de accidentes y procedimiento de atención según las entidades de protección. • Socialización a través de una mesa redonda. . • Documentos de apoyo y talleres de aplicación. • Trabajo de aplicación: Identificación de accidentes laborales – efectos y consecuencias. • Exposiciones. • Análisis de videos como apoyo para ilustrar los temas desarrollados. • Documento de apoyo con las pautas para realizar un programa para sus empresas sobre salud y riesgos laborales • Consulta tabla de clasificación de accidentes y la respectiva valoración. Análisis. • Elaboración de infografías sobre los temas desarrollados. • Juegos lúdicos de aprendizajes sobre los contenidos. • Análisis de casos. • Talleres de aplicación Avance en proyecto empresarial para el emprendimiento. 	

RECURSO HUMANOS

GRADO 11	INTENSIDAD HORARIA: 3 HORAS
ESTÁNDARES	
<ul style="list-style-type: none"> • Planear los recursos para proveer fuentes de selección de personal, teniendo en cuenta las políticas, prácticas, entorno y normatividad vigente. • Preseleccionar candidatos aplicando la normatividad y procedimientos internos de la organización establecer una base de datos de candidatos de acuerdo a los requerimientos. 	



- Seleccionar las fuentes y los canales para proveer personal conforme a las políticas, normas legales y procedimientos internos de la organización
- Identificar los perfiles ocupacionales mediante el análisis y descripción de cargos, teniendo en cuenta las requisiciones de personal, las políticas de la organización en el proceso y la normatividad vigente.
- Realizar el seguimiento a los resultados del proceso de evaluación del desempeño de acuerdo con el sistema de gestión de calidad, las normas vigentes y la política institucional.
- Suministrar los instrumentos requeridos para la gestión del sistema de evaluación del desempeño laboral de acuerdo con los roles de trabajo, los objetivos concertados, las competencias del trabajador, el direccionamiento estratégico de la organización, los indicadores y la metodología adoptada por la organización.
- Elaborar informes de los resultados de la evaluación del desempeño laboral, teniendo en cuenta los indicadores de evaluación, la concertación de planes de mejoramiento laboral entre la empresa y los trabajadores, las normas vigentes y la política de la organización
-

METAS DE TRANSFERENCIA

PERÍODO: 1

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL

COMPRESIONES

Las estudiantes entenderán la importancia de establecer reclutamientos en las empresas.

PREGUNTAS ESENCIALES

¿por qué es necesario hacer reclutamiento de personal en las diferentes empresas?

CONOCIMIENTOS

Realizar la requisición de personal teniendo en cuenta las competencias, el perfil ocupacional, profesional y características del puesto identificar las fuentes que provean candidatos. Verificar las fuentes que proveen el personal. -obtener información sobre fuentes que proveen personal. -organizar la información sobre fuentes que proveen personal. -clasificar la información sobre fuentes. -comprobar documentación legal de la fuente. -evaluar costos del servicio de fuente. -evaluar calidad y oportunidad de las fuentes. Identificar el perfil ocupacional determinar la relación costo-beneficio sobre fuente. -

HABILIDADES

Las estudiantes serán hábiles en buscar las fuentes y competencias necesarias para seleccionar el personal en una empresa



analizar alternativas de fuentes -escoger fuente para proveer personal. -desarrollar fuentes que provean personal a la organización. evaluar la pertinencia de las fuentes -verificar compromisos establecidos con las fuentes -cumplir plazos fijados, -cumplir condiciones, económicas, y financieras		
Evidencias de aprendizaje y tareas		
PERÍODO: 2		
SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL		
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES	
Las estudiantes serán hábiles en buscar las fuentes y competencias necesarias para seleccionar el personal en una empresa	¿Por qué las empresas hacen convocatorias abiertas y cerradas? ¿Para qué es necesario el perfil ocupacional?	
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	
- Abrir convocatoria. Elaborar la comunicación de la convocatoria de la vacante de acuerdo con la fuente elegida y los procedimientos de la organización -revisar normas, políticas de la organización, de acuerdo con planes y prácticas de selección de personas. -identificar el procedimiento de preselección. -interpretar las normas, cultura y valores de la organización. -analizar y describir los cargos y competencias laborales, -inferir perfiles ocupacionales disponer de la información sobre requerimientos de personal. -revisar la información sobre el análisis ocupacional -identificar el perfil ocupacional. -diseñar y aplicar instrumentos para levantar información. Recibir hojas de vida -procesar la información -sistematizar el registro de hojas de vida. -utilizar el software aplicativo -clasificar hojas de vida, por con perfiles y puntajes. Elaborar y presentar el informe de preselección, de acuerdo normas y requerimientos de la organización. -ingresar	Las estudiantes serán hábiles en hacer convocatorias, seleccionar personal de acuerdo a las necesidades de las empresas.	



datos información -procesar información - almacenar información crear, actualizar y consultar base de datos manuales y automatizados publicar listado de preseleccionados.	
Evidencias de aprendizaje y tareas	
Se realizarán diseños diferentes para los cargos específicos de las empresas.	
PERÍODO: 3	
SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
Las estudiantes entenderán la importancia de hacer evaluaciones de los diferentes cargos en las empresas	¿ En nuestro país es importante el conocimiento de las nuevas tecnologías para trabajar en el departamento de Recursos Humanos? ¿Es necesario los empleados conozcan el manual de funciones? ¿Considera que en la actualidad es importante hablar y escribir el idioma extranjero?
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Clasificar los cargos a evaluar según niveles ocupacionales y normatividad - identificar, niveles ocupacionales los cargos a evaluar - interpretar la normatividad vigente establecer las variables a evaluar teniendo en cuenta los compromisos, funciones, competencias y objetivos del cargo. Actualizar los instrumentos de evaluación del desempeño. Seleccionar los instrumentos de evaluación por cargos, roles y clase de organización. Coordinar la aplicación y diligenciamiento de los instrumentos a los evaluadores. - aplicar normatividad y políticas institucionales de evaluación del desempeño laboral suministrar las herramientas de evaluación del desempeño para la disposición en físico o en medios tecnológicos -. - elaborar mapa de procesos sobre el sistema de evaluación del desempeño. Verificar la aplicación y diligenciamiento de los instrumentos de	Las estudiantes serán hábiles en: <ul style="list-style-type: none">- Diseñar instrumentos de evaluación para los diferentes cargos empresariales aplicando la tecnología organizacional.- Diseñar manuales de funciones para los diferentes cargos empresariales.



<p>evaluación. - aplicar metodologías de verificación y validación de información - elaborar un sistema de información para el proceso o evaluación del desempeño laboral documentar y comunicar las inconsistencias presentadas durante el proceso de evaluación del desempeño a los responsables. - documentar el sistema de evaluación del desempeño laboral. Compilar, tabular y presentar un resultado de la información de la evaluación de desempeño de acuerdo con la metodología establecida. Presentar los informes de los resultados de la evaluación y recomendaciones de los evaluadores y evaluados. Remitir los resultados de la evaluación al evaluador y evaluado. - aplicar instrumentos de entrevistas de evaluación direccionar los resultados de la evaluación para los planes de desarrollo humano y plan de incentivos según procedimientos de la organización. Registrar los resultados de la evaluación del desempeño laboral en el sistema establecido por la organización.</p>	
Evidencias de aprendizaje y tareas	
<p>Diseñar instrumentos de evaluación para los diferentes cargos empresariales</p>	

TÉCNICA EN CONTABILIDAD

GRADO DECIMO	INTENSIDAD HORARIA:
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	
<p>Los estudiantes serán capaces de utilizar de forma autónoma su conocimiento para la realización de procesos de contabilización operación y manejo de inventarios de materiales, propiedades planta y equipos y de todos los recursos, obligaciones, ingresos y gastos que poseen las pequeñas y medianas empresas, desarrollando de igual manera capacidades para el diseño de proyectos de carácter emprendedor</p>	
PERÍODO: 1	



CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

INTERPRETAR LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

COMPRESIONES

Las estudiantes entenderán el concepto y la dinámica que conlleva el principio, los objetivos, y las normas básicas para el tratamiento de la información contable.

PREGUNTAS ESENCIALES

- ¿Qué es la contabilidad?
- ¿Cuáles son los principios de contabilidad generalmente aceptados, en el marco de la contabilidad en Colombia?
- ¿Qué es y cuál es la dinámica aplicada en el manejo del PUC ?
- ¿Qué es y cuáles son las implicaciones de la naturaleza de las cuentas y la partida doble?
- ¿Cuál es la clasificación de los registros contables y cuáles son los registros contables básicos?
- ¿Cómo integrar los conocimientos desde las diversas áreas con los principios de contabilidad generalmente aceptados?
- ¿Cómo generar interés y motivar a la creatividad, como parte fundamental para el emprendimiento?

CONOCIMIENTOS

Las estudiantes sabrán ...
Reconocer los principios básicos de contabilidad generalmente aceptados
Identificar los objetivos y cualidades de la información contable según las normas nacionales e internacionales vigentes.
Aplicar las normas del código de Ética del Contador
Definir el concepto de Comercio, comerciante y empresa, clasificando las distintas clases de sociedades que existen en el sistema Colombiano

HABILIDADES

- Las estudiantes serán hábiles en...*
- Caracterizar los elementos de la información contable.
 - Identificación de los diferentes hechos económicos que se presentan en forma permanente en las empresas.
 - Identificar las diferentes partes que contiene los hechos económicos y



<p>Identificar las partes de La ecuación contable, principio de la partida doble y de balance.</p> <p>Apropiar los conceptos de cuenta, estructura de las cuentas, clasificación de las cuentas, dinámicas para el manejo de cada cuenta y descripción aplicable a cada cuenta.</p> <p>Aplicar El código contable, la estructura del Plan único de cuentas y procesos de codificación contable.</p>	<p>requieren ser registrados en la contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el comportamiento ético en las actividades laborales • Clasificación de las diferentes clases de empresas y sociedades que existen en el mercado Colombiano • Intervenir y participar en jornadas de motivación a la creatividad en la implementación de ideas de negocios
---	--

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán oportunidad conocer y practicar el manejo del PUC comercial, mediante talleres de conocimiento y aplicación relacionando Contabilidad y ente Económico.

Precisar el manejo y las características de cada clase de cuentas, asignando el Código contable a cada cuenta que intervenga en cada transacción, utilizando para ello talleres de clasificación de cuentas de acuerdo a los hechos económicos.

Aplicar correctamente el principio de la partida doble, Identificando las diversas transacciones que se pueden presentar en un proceso contable de una empresa, haciendo uso de talleres mediante el sistema de casuística, donde se realiza un acercamiento a los hechos económicos

Realizar un acercamiento al criterio de la ética que debe tener un contador ley 43 de 1993, presentando en equipos de trabajo una dramatización de hechos que representan situaciones de corrupción y una exposición de los principales casos de corrupción a nivel global

Participación activa en procesos de motivación a la creación o innovación de ideas de negocios

PERÍODO: 2

CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

CODIFICAR LAS CUENTAS SEGÚN SU NATURALEZA Y SU UTILIZACIÓN

COMPRESIONES

PREGUNTAS ESENCIALES

Las estudiantes estarán en capacidad de efectuar el debido proceso contable, desde



<p>la comprensión del hecho económico hasta la realización del balance de comprobación, pasando por el correspondiente registro contable en cada una de las cuentas establecidas desde el PUC</p>	<p>¿Cómo se identifica que una transacción requiere ser registrada contablemente?</p> <p>¿Cómo comprender los hechos económicos que requieren ser registrados contablemente?</p> <p>¿Cómo identificar cuáles son las cuentas que respaldan y conceden la estructura a una transacción específica?</p> <p>¿Cuál es el procedimiento lógico mediante el cual se registra y tabula la información para su análisis?</p> <p>¿Cómo integrar los conocimientos de las diversas áreas en la aplicación del proceso contable?</p> <p>¿Cómo identificar posibles ideas de negocios?</p>
<p>CONOCIMIENTOS</p>	<p>HABILIDADES</p>
<p>Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar y clasificar los hechos económicos o transacciones que deben ser llevadas a contabilidad mediante el concepto de acumulado, devengo o causación• Realizar el proceso contable aplicando las normas sobre registros contables, ciclo contable y libros oficiales de contabilidad• Identificar los estados financieros básicos y sus elementos• Realizar el registro contable de las transacciones económicas básicas	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Clasificación de los hechos económicos• Identificación de las cuentas a utilizar de acuerdo a los requerimientos de las transacciones o hechos económicos• Registro contable de las transacciones comerciales utilizando las cuentas apropiadas para ello.• Realización de los libros: diario y mayor mediante los cuales se respalda la información contable• Estructuración del balance de comprobación, partiendo de las los libros de contabilidad.• Aplicación de diversos métodos para identificar posibles ideas de negocios



Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán oportunidad realizar un acercamiento más amplio al proceso contable, mediante talleres que le permitirán clasificar las cuentas necesarias para la correcta descripción de los hechos económicos

Realiza formatos de clasificación de los registros en el libro diario cumpliendo con la primera parte del proceso contable, mediante la aplicación de casuística que los enfoque en procesos reales

Realiza formatos de aplicación de libro mayor distribuyendo de forma precisa cada cuenta involucrada en el proceso contable

Realiza procesos de tabulación de la información mediante el diseño de los diferentes estados financieros básicos

Analiza documento – talleres mediante los cuales se

Realización de Lluvias de ideas y estudios de sectores, para encontrar posibles ideas de negocios

PERÍODO: 3

CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

INTERPRETAR LAS NORMAS TRIBUTARIAS RELACIONADAS CON LOS IMPUESTOS DEL GIRO ORDINARIO DEL NEGOCIO.

COMPRESIONES

Las estudiantes entenderán las normas que regulan el proceso tributario colombiano y los elementos que dan origen a los impuestos, aplicándolos de manera precisa a cada una de las transacciones presentadas en el devenir económico de la empresa.

PREGUNTAS ESENCIALES

- ¿Qué son los impuestos?
- ¿Cómo inciden los impuestos en las transacciones y en el proceso económico de la empresa?
- ¿Cuáles y como se clasifican los impuestos en Colombia
- ¿Cuál es la relación que transversaliza el proceso tributario con las asignaturas propias del grado?
- Cómo fomentar el uso de un segundo idioma (ingles) para la internacionalización de la contabilidad



<p>CONOCIMIENTOS Las estudiantes sabrán...</p> <ul style="list-style-type: none">• Conceptualizar y aplicar el IVA, hechos generadores del impuesto, sujeto activo y sujetos pasivos para cada transacción económica• Identificar las bases gravables y tarifas del impuesto. bienes y servicios gravados, bienes y servicios excluidos y bienes y servicios exentos.• Comprende las obligaciones de los responsables del IVA y el correspondiente manejo contable.• Comprende el concepto y la Aplicación de la Retención en la fuente, Aspectos generales, Agentes de Retención, Auto retenedores, conceptos sujetos a retención en la fuente, Bases gravables, Tarifas. Procedimientos para determinación de las bases gravables en Salarios, Retención en la fuente a título de IVA, retención en a fuente a Título de ICA, manejo contable.	<p>¿Cómo implementar el direccionamiento estratégico en la idea de negocios?</p> <p>HABILIDADES</p> <p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar las transacciones o hechos económicos que generan impuestos a las ventas.• Clasificar el tipo de contribuyente sobre el IVA, que se presenta en cada hecho económico.• Determinar la tarifa y el concepto de retención en la fuente que asiste a cada transacción• Registrar contablemente todos los tributos y retenciones en la fuente que se presentan en cada tipo de transacción• Aplica los conceptos tributarios de impuesto a las ventas y retenciones en la fuente al plan de emprendimiento.• Soluciona talleres de aplicación contable, planteados desde la lengua extranjera (ingles)• Sustenta el comportamiento de los tributos en el direccionamiento estratégico de la idea de negocios
<p style="text-align: center;">Evidencias de aprendizaje y tareas</p>	
<p>Las estudiantes tendrán oportunidad realizar físicamente los documentos que respaldan las diferentes transacciones económicas mediante los cuales se justifican los registros contables</p> <p>Analiza los documentos relativos al tratamiento tributario de las retenciones en la fuente que se deben aplicar en el territorio Colombiano</p> <p>Realiza textos de comprensión y mapas conceptuales sobre la clasificación y las tarifas del impuesto al valor agregado</p>	



Aplican las retenciones y el impuesto al valor agregado a los diversos tipos de transacciones económicas, mediante taller de casuística y formatos de libro diario y mayor.

Orienta el direccionamiento estratégico en la idea de negocio desde los conceptos comerciales y tributarios identificados al momento.

GRADO ONCE	INTENSIDAD HORARIA:
ESTÁNDARES	
METAS DE TRANSFERENCIA	
Los estudiantes serán capaces de utilizar de forma autónoma su conocimiento para la realización de procesos de contabilización operación y manejo de inventarios de materiales, propiedades planta y equipos y de todos los recursos, obligaciones, ingresos y gastos que poseen las pequeñas y medianas empresas, desarrollando de igual manera capacidades para el diseño de proyectos de carácter emprendedor	
PERÍODO: 1	
CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS TENIENDO EN CUENTA LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN	
VERIFICAR LOS INVENTARIOS DE MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS PARA SU VALORACIÓN, MEDIANTE EL REGISTRO Y CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN, ELABORAR BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS APLICANDO LAS NORMAS LEGALES VIGENTES	
COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<i>Las estudiantes comprenderán el debido proceso de control que se debe prestar a los inventarios de materiales, propiedades planta y equipo que requiere la empresa, además de los estados financieros que se deben emitir para entender el avance económico de la misma</i>	¿Cómo controlar los inventarios para maximizar las utilidades de la empresa? ¿Cómo interpretar los estados financieros, analizando la actualidad y proyectando el futuro? ¿Cómo dar valor agregado a las mercancías para vender y sus sistemas de control? ¿Cómo identificar e implementar valor agregado en la idea de negocio?



CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán ...</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprender el concepto de entrada y salida de mercancías y los documentos mediante los cuales se respaldan estas transacciones.• Realizar el control de las mercancías para la venta mediante el Kardex, y el control de propiedades planta y equipos mediante la clasificación.• Registrar contablemente las transacciones que involucran entradas y salidas de mercancías para la venta y propiedades planta y equipos de la empresa.• Clasificar los estados financieros básicos de la empresa (balance de comprobación, estado de resultados, estado de situación financiera)• Estructurar los estados financieros básicos para analizar la evolución de la empresa	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar las transacciones que afectan el movimiento de los inventarios que la empresa posee para la venta• Realizar los documentos mediante los cuales se controlan los movimientos de los inventarios de mercancías para la venta• Clasificar las propiedades planta y equipo que posee la empresa, de acuerdo a la necesidades de la empresa• Clasificar las partes en las que se divide los estados financieros para una real comprensión de su significado
<p style="text-align: center;">Evidencias de aprendizaje y tareas</p>	
<p>Las estudiantes tendrán oportunidad conocer y practicar el manejo del PUC comercial, mediante talleres de conocimiento y aplicación relacionando Contabilidad de control de inventarios</p> <p>Realizar talleres de casuística mediante los cuales se identifiquen las transacciones que permiten movimientos de los inventarios a nivel de proceso y a nivel de los documentos</p> <p>Realiza trabajo de aplicación de roles donde se evidencia el trabajo individual en la aplicación de los conocimientos en el debido proceso contable de control de los inventarios y la realización de los estados financieros</p> <p>Creación de planillas de toma y verificación de inventarios que permitan mantener un control de los saldos a nivel de cantidades y precios de los productos, además de las propiedades planta y equipo que posee la empresa</p> <p>Realizar acercamientos al contexto personal verificando los recursos, obligaciones y patrimonio que puedan tener determinadas entidades o el grupo familiar</p>	
<p style="text-align: center;">PERÍODO: 2</p>	



CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, INVENTARIAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS TENIENDO EN CUENTA LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

LIQUIDAR Y CONTABILIZAR LA NÓMINA DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN, VERIFICAR LOS INVENTARIOS DE MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS PARA SU VALORACIÓN, MEDIANTE EL REGISTRO Y CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN,

COMPRESIONES	PREGUNTAS ESENCIALES
<p>Las estudiantes estarán en capacidad de identificar todas y cada una de las partes que conforman la nómina de la empresa, para realizar el pago de las contraprestaciones en salario y prestaciones a las cuales tiene derecho el trabajador, además de mantener un control sobre las mercancías que la empresa tiene para la venta y las propiedades planta y equipos que posee la entidad para desarrollar su objeto social</p>	<p>¿Cómo identificar las partes en que se divide el proceso de la liquidación de la nómina, buscando un mecanismo que simplifique su comprensión?</p> <p>¿Cómo presupuestar los gastos de nómina más apropiados para la aplicación a una idea de negocios?</p> <p>¿Cuáles recursos definidos como propiedad planta y equipo son los mas apropiados para aplicar a una idea de negocio?</p> <p>¿Cómo mantener un valor real de mercado sobre los inventarios que se poseen para la venta y las propiedades planta y equipo con los cuales se realiza el objeto social de la compañía?</p> <p>¿Cómo crear el plan de mercado en la idea de negocio de forma práctica y efectiva?</p>
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<p>Las estudiantes sabrán...</p> <p>Comprende las partes en que se divide la nómina.</p> <p>Distribuye el tiempo laborado de acuerdo a su clasificación y los porcentajes con los cuales se deben liquidar (tiempo normal, tiempo extra)</p> <p>Entiende los conceptos que se deben pagar en el proceso de la liquidación de la nómina</p> <p>Identifica cuales son los conceptos que pueden ser descontados de la nómina</p> <p>Identifica cuales son las transacciones mediante la cuales se ingresa o retira inventarios de la empresa</p>	<p>Las estudiantes serán hábiles en...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de los tiempos utilizados en el proceso comercial de la empresa • Identificación de las novedades de cada nómina que se deba pagar a los empleados, tanto en los conceptos a pagar, como las deducciones • Realización de liquidación de prestaciones sociales en los



<p>Comprende las prestaciones sociales que deben ser pagadas a los trabajadores como contraprestación por sus servicios (cesantías, prima, int cesantías, vacaciones) Registra contablemente el proceso de liquidación la nómina Registra contablemente el proceso de control de los inventarios</p>	<p>periodos correspondientes o en los casos de desvinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> Realización del registro contable con el cual se respalda el proceso de la nómina o la liquidación de prestaciones Realización del registro contable que respalda los documentos y transacciones, mediante los cuales se controlan los inventarios
---	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán oportunidad aprender y practicar los procesos involucrados en la liquidación, pago y registro contable de la nómina y las prestaciones sociales por medio de la realización de los siguientes eventos

Realización de talleres mediante los cuales se alcance a identificar las novedades de los diversos tiempos aplicados en la liquidación de la nómina, de los conceptos de pago a favor de los trabajadores y de las deducciones propias de cada empleado

Realizar planillas de liquidación de apropiaciones de cada nómina con el fin de identificar los gastos reales de la empresa en relación con los empleados, como también asegurar el pago futuro de las prestaciones de estos.

Realizar planillas de liquidación de prestaciones sociales a los trabajadores en la eventualidad de desvinculación, para el pago en el tiempo oportuno, o consignar en el fondo de cesantías determinado

Realización de planillas de registro contable de los eventos propios de la liquidación, apropiación o pago de nómina, también de control de los inventarios destinados a la venta y la propiedades planta y equipos utilizados en la realización del objeto social

PERÍODO: 3

CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

DESARROLLAR PROCESOS CONTABLES DE FORMA MANUAL Y UTILIZANDO SOFTWARE CONTABLE

COMPRESIONES

PREGUNTAS ESENCIALES

Las estudiantes entenderán el debido proceso que se realiza para trasladar la información contable a un software reconocido y los beneficios que este sistema tiene para empresa,

¿Qué características identifican un software apropiado para aplicar en una empresa?



encontrándose también en capacidad de diseñar mediante aplicativos como el Excel pequeños programa con capacidad de controlar esta información, ante la ausencia de un software reconocido	¿Cómo diseñar un software apropiado para mi idea de negocio y aplicable a cualquier contexto contable? ¿Cómo establecer una estructura financiera para la idea de negocio? Cómo apropiar fácilmente el idioma extranjero (ingles) el proceso de diseño e implementación de un software contable?
--	--

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
----------------------	--------------------

Las estudiantes sabrán... <ul style="list-style-type: none">• Identificar los programas mas reconocidos en el mercado mediante los cuales se conserva el historial contable de la empresa• Reconocer los componentes o partes que integran un software contable y su dinámica de funcionamiento• Comprender el funcionamiento y las característica de las bases de datos existentes en un software contable• Diseñar mediante aplicativos como Excel las diferentes bases de datos que puede contener un software contable• Diseñar los informes que requiere un software contable para respaldar el debido proceso contable, mediante aplicaciones como el EXCEL• Reconocer la estructura financiera requerida para aplicar en los distintos proyectos o ideas de negocios	Las estudiantes serán hábiles en... <ul style="list-style-type: none">• Identificar cuáles son los programas o software contable que ofrece el mercado.• Identifica las fases en el proceso de un software contable• Realiza bases de datos para el control de información contable• Realizar programas para entregar informes contables• Genera reportes, informes y libros oficiales desde plataformas como Excel a falta de programas o software contable.• Aplicar un inglés técnico a los recursos de aprendizaje, vistos desde el componente tecnológico
--	---

Evidencias de aprendizaje y tareas

Las estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el control del proceso contable, dirigiéndolo hacia el registro en un software que permita clasificar, procesar, e informar sobre la situación financiera de la empresa mediante las siguientes actividades.



Contextualización mediante documentos talleres explicativos sobre la definición, clasificación y elementos de los diferentes software existentes en el mercado.

Talleres de clasificación y diseño de las bases de datos que deben existir en un software apropiado para utilizar en la empresa

Diseño de un software aplicable a la idea de negocio, utilizando bases de datos de clientes, proveedores, terceros, cuentas, documentos

Diseño de los informes necesarios para sustraer la información registrada mediante las bases de datos creadas en el software

COMPETENCIAS POR GRADO Y PERIODO

Grados	Periodo	COMPETENCIAS
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA 10 Producción de documentos	1	<ol style="list-style-type: none">1. Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción.2. Redacta cartas comerciales, aplicando las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Redacta circulares y memorandos, aplicando las Normas Técnicas Colombianas vigentes.2. Redacta constancias, certificados aplicando las Normas Técnicas Colombianas vigentes
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Redacta diferentes documentos comerciales que evidencien actas e informes aplicando las Normas Técnicas Colombianas vigentes2. Elabora documentos de carácter protocolario como hojas de vida y tarjetas protocolarias, aplicando las Normas Técnicas Colombianas vigentes.3.



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

Grados	Periodo	COMPETENCIAS
10 Servicio al cliente	1	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de diferentes estrategias para ofrecer un excelente servicio al cliente2. Identificación de las características de las empresas y puestos de trabajo según la Organización.
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Aplicación de las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los2. Medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las la Organización.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Describe de manera clara las estrategias de atención y servicio al cliente ofrecidos por la empresa, a través de herramientas tecnológicas.2. Identifica y aplicar instrumentos de recolección de información, como estrategia de investigación que permite emprender acciones innovadoras en las organizaciones.
11 Organizar la documentación y eventos	1	<ol style="list-style-type: none">1. Aplicación de los pasos de recibo, radicado, despacho de documentos y sistemas de ordenación, según las normas legales vigentes.2. Reconocimiento de las normas de seguridad y controles en la administración documental.
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de las normas generales de conservación y descarte documental; según lo dispuesto por el archivo general de la nación.



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

Grados	Periodo	COMPETENCIAS
		<ol style="list-style-type: none">2. Organización de un evento, aplicando las diferentes etapas, estrategias de publicidad y seguridad requeridas, según las políticas de la organización.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Aplica el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con los objetivos y las políticas de la organización.2. Planea eventos teniendo en cuenta la tipología, conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, según las políticas organizacionales
11 Apoyar el sistema contable	1	<ol style="list-style-type: none">1. Interpretación de los principios de la contabilidad generalmente aceptados en Colombia.2. Identificación los deberes y obligaciones de los comerciantes, diferenciando entre actos mercantiles y no mercantiles, según las normas vigentes.
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación, clasificación y elaboración de los documentos soportes de las hechos económicos.2. Clasificación de los elementos que contienen nómina de un trabajador.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Contabiliza la nómina, provisiones y aportes, conservando los correspondientes soportes2. Registra las operaciones contables con la dinámica de manejo del plan único de cuenta (PUC), aplicando las normas legales aceptadas en Colombia.



Grados	Periodo	COMPETENCIAS
VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 10 Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes	1	<ol style="list-style-type: none">1. Conocimiento y aplicación de las diferentes acciones de mercadeo.2. Conocimiento y aplicación de diferentes tipos de formatos para el desarrollo de acciones del negocio
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboración de planes estratégicos de mercado para las diferentes acciones de comercialización empresarial.2. Conocimiento de los elementos que conforman un plan de mercadeo, para identificar las variables que fortalecen y amenazan las ventas periódicas.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica acciones de mercadeo para las diferentes áreas, tipos de formatos o unidades de negocio que permitan incrementar la comercialización.2. Elabora planes estratégicos de mercado para las diferentes acciones de comercialización empresarial.
10 Exhibición de productos y servicios	1	<ol style="list-style-type: none">1. Definición y comprensión de los formatos comerciales.2. Clasificación de clientes y segmentos de mercado
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboración de cronogramas de costos y presupuestos.2. Preparación de estrategias de exhibición de acuerdo con las tendencias del mercado.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Elabora programas de exhibición según políticas de mercadeo.



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

Grados	Periodo	COMPETENCIAS
		<ol style="list-style-type: none">2. Planea el surtido a partir de las dimensiones, las estrategias de exhibición, el espacio físico, de acuerdo con las características de los clientes.
11 Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa	1	<ol style="list-style-type: none">1. Preparación de estrategias de presentación de productos y servicios acudiendo a demostraciones, muestras, degustaciones y exhibiciones.2. Informa a los clientes sobre disponibilidad, condiciones de entrega, garantías y servicio postventa para los productos adquiridos.
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Realiza procesos de negociación de acuerdo con base en aspectos legales y éticos que beneficien a las partes y la política de la organización.2. Aplicación de estrategias de venta y negociación apoyado en medio de comunicación establecido por la organización.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica las condiciones y términos de negociación de acuerdo con políticas legales, normas de comercio y manuales de envío nacionales e internacionales.2. Conoce las condiciones y términos de negociaciones de acuerdo con los intereses de las partes.
Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto 11	1	<ol style="list-style-type: none">1. Define, comprende y apropia los conceptos de segmentación de los mercados, principios de la demanda y la oferta2. Realiza segmentación de los mercados, de acuerdo a su clasificación y aplicando las técnicas apropiadas3. Realiza estudios y análisis de la demanda y la oferta presentado de



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

Grados	Periodo	COMPETENCIAS
		acuerdo a las tendencias de proyección de la empresa
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica las partes que componen el presupuesto operativo de la empresa con los datos sustraídos de los estudios de oferta y demanda2. Identifica y comprende los principios de los elementos (md, mod, cif y pv), para la fijación de precios a los productos o servicios de acuerdo a las tendencias presentadas en los estudios y análisis de la demanda y la oferta3. Aplica los conocimientos y realiza los formatos de valoración de los elementos (md, mod, cif y pv), para la fijación de precios a los productos o servicios
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica las políticas para la fijación de precios en función de los objetivos de la empresa, la maximización de la utilidad y la participación en el mercado, teniendo en cuenta las restricciones legales y aduaneras.2. Realiza manuales de funciones y procedimientos, estructurando los sistemas de venta, apoyado en los diferentes soportes establecidos por la organización y las normas legales vigentes.
RECURSOS HUMANOS 10 Documentación de y procesos	1	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de las características, naturaleza y necesidades de la organización empresarial.2. Elaboración y presentación de los diferentes documentos elaborados en los procesos de gestión humana.



Grados	Periodo	COMPETENCIAS
procedimientos aplicando métodos normalizados por la organización y servicio al cliente.	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de los procedimientos para la administración de información empresarial.2. Elaboración de manual para la organización de documentos en gestión de talento humano de una empresa.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Verifica la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.2. Identifica soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.
10° Registro de capacitación y procesar la información	1	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de los diferentes registros, conocimientos, aprendizajes y experiencias de capacitación.2. Presentación de informes sobre los diferentes registros, conocimientos aprendizajes y experiencias de capacitación utilizadas en las organizaciones
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica los instrumentos de recolección de información, establecidos por la organización2. Procesa la información aplicando los conceptos de población, muestra, medidas de tendencia central y variables de la investigación
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica y aplica instrumentos de recolección de información, como estrategia de investigación que



Grados	Periodo	COMPETENCIAS
		permite emprender acciones innovadoras en las organizaciones. 2. Aplica procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización, utilizando las tecnologías actuales.
RECURSOS HUMANOS 11° Factores de Riesgos	1	1. Conceptualización general sobre riesgos laborales 2. Identifica los factores de riesgos y los peligros que tienen los empleados de las empresas
	2	1. Identificación las sustancias empleadas en el proceso productivo, las clasifica teniendo en Cuenta su riesgo o peligro. 2. Identificación de las características físicas, mentales y de salud de la población de trabajadores, en cada centro de trabajo y los grados de exposición a riesgos profesionales.
	3	1. Documenta el sistema de gestión de seguridad, salud y medio ambiente, teniendo en cuenta las normatividad vigente y la política institucional. 2. Aplica procedimientos de medición y control para la identificación de los riesgos asociados a los puestos de trabajo, según las necesidades de la organización y la normatividad vigente.
11 Selección de personal y Evaluación de desempeño	1	1. Diferencia los conceptos de fuentes, preselección, canales, reclutamiento, organización. 2. Planea y selecciona las fuentes y los canales para proveer personal
	2	1. Preselecciona candidatos aplicando la normatividad y procedimientos internos de la organización



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

Grados	Periodo	COMPETENCIAS
		2. Identifica los perfiles ocupacionales mediante el análisis y descripción de cargos y crea la base de datos.
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Suministra los instrumentos requeridos para la gestión del sistema de evaluación del desempeño laboral de acuerdo con los roles de trabajo, aplicando el software organizacional.2. Elabora informes de los resultados de la evaluación del desempeño laboral, teniendo en cuenta los indicadores de evaluación.
CONTABILIDAD 10°	1	<ol style="list-style-type: none">1. Aplica los principios de contabilidad generalmente aceptados, de acuerdo con: la normatividad vigente, los principios de comercio y comerciante y la ética del contador2. Identifica las diversas transacciones que se pueden presentar en el proceso contable de una empresa3. Identifica, codifica y registra los documentos soportes de las transacciones contables conforme a la normatividad vigente
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica la estructura y clasifica las cuentas basado en el PUC, acorde con la actividad desarrollada por la organización.2. Comprende la ecuación contable y cada uno de sus elementos, registrando contablemente las diversas transacciones de acuerdo al PUC, aplicando la partida doble y lo PCGA.3. Elabora comprobantes de diario, libro mayor y balance de prueba aplicando los principios de contabilidad



Grados	Periodo	COMPETENCIAS
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Comprende el concepto de causación y elabora los registros contables de acuerdo al proceso de acumulado o devengo2. Comprende el concepto e identifica los diversos impuestos y las retenciones en la fuente que existen en el proceso comercial colombiano.3. Realiza el registro contable de las diversas transacciones, los impuestos y retenciones en la fuente que conlleva el debido proceso
CONTABILIDAD 11°	1	<ol style="list-style-type: none">1. Comprende el proceso de control de inventarios, tipos métodos y documentos utilizados en el debido proceso2. Identifica los estados financieros básicos y sus partes3. Estructura los estados financieros básicos dando lectura a su contenido
	2	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica, define y clasifica todas las partes que conforman la nómina2. Clasifica las novedades de nómina realizando la liquidación y las apropiaciones del caso aplicando las formulas definidas por la legislación laboral3. Realiza el registro contable de la liquidación de nómina, las apropiaciones y el manejo de los inventarios
	3	<ol style="list-style-type: none">1. Realiza los documentos necesarios para respaldar la liquidación de nómina, de prestaciones y apropiaciones2. Comprende las fases de un proceso contable sistematizado, realizando el registro mediante un software determinado3. Diseña software contable básico, mediante el cual soluciona el



Grados	Periodo	COMPETENCIAS
		registro y control de pequeñas contabilidades

TRANSVERSALIZACIÓN DE PROYECTOS

Número	Nombre del Proyecto	Estándares Asociados a los Temas de los Proyectos	Contenidos Temáticos Legales e Institucionales	Áreas Afines al Proyecto
1	Buen Trato	Identifico y uso medidas relativas en distintos contextos. Utilizo y justifico el uso de la estimación para resolver problemas relativos a la vida social, económica y de las ciencias.	Proyecto de vida. Manual de Convivencia. El compartir en el grupo. Las buenas acciones, Buenos días y buenas tardes.	Ética y Valores Civildad
2	BIENESTAR	Resuelvo y formulo preguntas que requieran para su solución coleccionar y analizar datos del entorno próximo. Trabaja colaborativamente dentro de su equipo. Fomenta actitudes y comportamientos responsables, críticos y conscientes, frente a la comunidad educativa	Manual de Convivencia Constitución Política de Colombia. Seguimiento y medición de los estados de bienestar del entorno institucional. Construcción de material didáctico, empleando técnicas de color y formas, entre otras.	Todas



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

			La artística en su expresión emplea mucho la geometría como base de algunas tendencias	
--	--	--	--	--