



**INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2**  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

**MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL – MEN**  
**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2**

**ARTICULACION SENA MEN**

**ESPECIALIDAD**  
**ASESORIA COMERCIAL**

**LOS PATIOS**  
**2021**



**INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2**  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

## **PROPUESTA DIDÁCTICA MEDIA TECNICA Y AJUSTE AL PEI EN EL COMPONENTE PEDAGOGICO INSTITUCIONAL 2020**

**INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO No.2**  
**DOCENTES RESPONSA: IBETH MERCEDESSANCHEZ GARCIA**  
**AÑO DE ELABORACIÓN: 2020-2021**



Contenido	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b> .....	3
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	4
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> .....	4
<b>3.4 MISIÓN</b> .....	4
<b>3.5 VISIÓN</b> .....	4
<b>4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO</b> .....	5
<b>5. MARCO TEÓRICO Y PRECISIONES CONCEPTUALES</b> .....	8
<b>6. MARCO CONTEXTUAL</b> .....	11
<b>7. METAS DEL APRENDIZAJE</b> .....	12
<b>7.1. COMPETENCIAS LABORALES GENERALES</b> .....	12
<b>7.2. COMPETENCIAS LABORALES ESPECÍFICAS</b> .....	12
<b>7.3. HACIA UNA EVALUACIÓN INCLUSIVA</b> .....	12
<b>7.4. ACCESO A RECURSOS Y APOYOS</b> .....	13
<b>8. DISEÑO CURRICULAR</b> .....	15
<b>8.1. RUTA DE FORMACIÓN:</b> .....	15
<b>8.2 MODELO Y ESTILO PEDAGÓGICO</b> .....	15
<b>8.3 INTENSIDAD HORARIA TECNICA</b> .....	20
<b>8.2. MALLA CURRICULAR</b> .....	28
<b>8.3 PLAN DE AREA DECIMO</b> .....	49
<b>8.4 PLAN DE AREA ONCE</b> .....	71
<b>10. METODOLOGÍA</b> .....	77
<b>10.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DEL SENA:</b> .....	77
<b>10.2. RUTA METODOLÓGICA DE LAS PRÁCTICAS</b> .....	77
<b>11. RECURSOS Y AMBIENTES DE TRABAJO</b> .....	79
<b>13. EVALUACIÓN</b> .....	80
<b>13.1. PROCESOS DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES</b> .....	80
<b>13.2. PRINCIPIOS DE EVALUACIÓN</b> .....	80



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>13.3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:</b> .....	81
<b>13.4. ESCALA DE EVALUACIÓN PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:</b> .....	82
<b>14. ARTICULACIÓN CON PROYECTOS TRANSVERSALES Exploración y Orientación Vocacional</b> .....	85
<b>15 PERFIL ALUMNO</b> .....	91
<b>15.1 PERFIL DE EGRESO</b> .....	91
<b>15.2 PERFIL PROFESIONA</b> .....	92
<b>15.3 PERFIL DEL EGRESADO</b> .....	94



## **PROPUESTA DIDÁCTICA MEDIA TECNICA Y AJUSTE AL PEI EN EL COMPONENTE PEDAGOGICO INSTITUCIONAL 2020**

### **Denominación del programa**

El programa se denomina TÉCNICO EN ASESORIA COMERCIAL, del Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA e identificado con el código 631101 versión 1 del Instituto Técnico Patios Centro N.º 2.

### **INTRODUCCIÓN**

El Instituto Técnico Patios Centro N° 2 como generador de progreso a partir de la formación de personas con habilidades y valores puestos en acción, gracias al manejo de las competencias laborales, ciudadanas y científicas; con cultura exploradora que les permite vincularse al sector productivo y oriente al estudiante en procesos de desarrollo. Ofrece la especialidad de “TÉCNICO EN ASESORIA COMERCIAL” que se desarrolla en la media técnica, con base en los estudios socioeconómicos del área de influencia, los objetivos del plan de desarrollo municipal y articular vigente, con la exigencia del convenio SENA – MEN, propuesta que se soporta en el sentir de la comunidad educativa.

De acuerdo con la ley 115 de 1994, la educación debe pretender por el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y demás bienes y valores de la cultura, así como la enseñanza en la práctica de trabajo donde se establece que la formación profesional estará orientada al desarrollo del conocimiento, técnicas y tecnológicas de actividades, que le permiten a la persona actuar, criticar y vincularse a la sociedad como una persona íntegra.

Es importante formar personas competentes y competitivas, generadoras de trabajo que enfrenten su realidad, mejorando su calidad de vida y la de la comunidad a la que hace parte.

Teniendo en cuenta el Art. 32 de la ley 115 “la educación media técnica prepara a los estudiantes para el desempeño laboral en uno de los sectores de la producción y de los servicios y para la continuación en la educación superior”, el énfasis artesanal y empresarial, les da la orientación para generar empleos a través de la creación de empresas y el pensamiento organizacional, formando así una conciencia educativa para el esfuerzo y el trabajo.

Para ello profundizamos en la experiencia personal y de la sociedad descubriendo procesos organizacionales y definiendo al ser humano como ser pensante que tiene una historia y conviven en sociedad y llevan al joven de media – vocacional a volver realidad la creación de empresas haciendo productivo su entorno y generando así focos de desarrollo para la región.

El interés de articular la especialidad: Técnico en asesoría comercial en la Institución Educativa se originó a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de 8º y 9º Grado, la reflexión y análisis de los Comités Académico y Directivo de las posibles estructuras curriculares que atienden a las necesidades sociales y empresariales del Municipio de LOS Patios y su área de influencia, de acuerdo al plan de ordenamiento territorial. Se seleccionó dicho programa de formación que contribuye a mejorar las condiciones de sector productivo terciario y permite incorporar a los alumnos de la Institución Educativa con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y la Región, así

mismo utilizar las tecnologías de la información y la comunicación apoyadas en la Web para generar valor agregado en la colocación de asesoría comercial conforme las exigencias actuales de los clientes en las diferentes modalidades de ventas,



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

dado que el municipio tiene una vocación comercial enfocada en el servicio a los usuarios de las diferentes microempresas y de los habitantes de la Provincia.

Norte de Santander cuenta con potencial productivo en el Área de Comercio y Servicios, y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica de los sectores. Este programa propende por la visión para la motivación del emprendimiento, la creación de microempresas y la planificación de mercados acordes con el entorno de dichas microempresas.

El SENA ofrece todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, 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.



## 1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA

Línea Tecnológica: Cliente

Red Tecnológica: Ventas y Comercialización

Red de Conocimiento: Red de Conocimiento en Comercio y Ventas

Código 631101 TÉCNICO EN ASESORIA COMERCIAL

Versión del Programa 1

Titulado: Técnico

## 2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, el aumento de la renta y servicios finales producidos por la economía y la dotación de recursos técnicos, cada vez más acelerada de la producción mundial; han generado una serie de cambios respecto a la comercialización de productos y servicios, no solo en cuanto a conceptualización, sino, en términos de fondo.

Conceptos como la globalización, competitividad, hiperconectividad, diferenciación, etc., han originado la producción a gran escala, representando un abatimiento en los costos para las MiPymes.

Es por ello, por lo que, para que la entrega de productos y servicios al consumidor final, sea mayormente efectiva, se hace necesario contar con un cuerpo de ventas tecnificado y profesionalizado, conocedor y dominador de cada uno de los pasos de la ciencia mercadológica de la distribución. Para satisfacer esta necesidad, el SENA, conocedor de los requerimientos de los empresarios; oferta el programa, Técnico en Asesoría comercial, con el que sustituirá al antiguo vendedor empírico, por un asesor comercial con conocimientos técnicos y valores éticos, necesarios para impulsar el comercio al por menor del país y nosotros como Institución educativa continuamos con el programa que reemplazará a ventas

Sin duda, ninguna empresa se sostiene sin la acción de ventas, razón por la cual, el empleo de Vendedores de Ventas no técnicas, es la ocupación más solicitada, dentro de la mesa sectorial, de mercadeo, ostentando el primer lugar en el Top de las diez ocupaciones más demandas, según el nivel de cualificación en Colombia (Observatorio Laboral y Ocupacional - SENA, 2018).

Con lo anterior, se constata que, al contratar las empresas, personal competente en el arte de vender, se obtiene una doble ganancia; ya que cuando el vendedor actualiza en métodos y racionaliza actitudes que provocan la fidelización de clientes en las organizaciones; la producción aumenta sensible y rápidamente, produciendo una integración ética y profesional



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Incluir la propuesta del programa de técnico en ASESORÍA COMERCIAL contribuyendo con la orientación y mejoramiento de la formación técnica de los estudiantes, cualificar a los jóvenes que ingresen al mundo laboral o educación superior con niveles claros de eficiencia, calidad y pertinencia.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Orientar y apoyar la formación basada en competencias que permitan su desenvolvimiento en el sector productivo.
- ✓ Implementar el currículo de exploración vocacional desde la básica secundaria con el propósito de encaminar al estudiante en la elección técnica.
- ✓ Reorientar la Institución Educativa hacia la educación técnica para dar respuesta a lo que demanda de ocupaciones del mercado laboral y sectores con mayor participación en la Región.
- ✓ Impulsar el desarrollo y proyección de la comunidad educativa hacia la orientación de aprendizaje por proyectos.
- ✓ Proponer acciones de mejoramiento permanente en el fortalecimiento de competencias técnicas pertinentes para las exigencias del sector productivo laboral.
- ✓ Incursionar a los estudiantes en competencias administrativas, servicio al cliente, prototipo de negocios, formulación de proyectos, contabilidad estadística y elaboración de documentos.
- ✓ Formar trabajadores competentes, que estén en capacidad de responder a las demandas de los sectores productivos del país, con calidad, pertinencia, eficiencia y capacidad de adaptación a los cambios e innovaciones de tipo técnico, tecnológico, en el ámbito Nacional.

#### 3.4 MISIÓN

EL INSTITUTO TÉCNICO PATIOS CENTRO DOS formará ciudadanos integrales desde el preescolar hasta grado Once a través de una propuesta pedagógica, inclusiva, académica, investigativa y de los tics que preparan a los estudiantes para el trabajo productivo y /o continuación de estudios profesionales actuando con éxito en el medio académico, laboral, cultural, científico y social de la región.

#### 3.5 VISIÓN

EL INSTITUTO TÉCNICO PATIOS CENTRO DOS al 2025 será el apoyo empresarial de la región, ofreciendo una educación inclusiva, con el uso de la investigación y los nuevos tics, siendo competente y contribuyendo a la transformación de su realidad social.



#### 4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- La Educación en Colombia frente a un nuevo contexto educativo debe obedecer los parámetros de acción definidos por la Constitución Nacional de 1991, (Art.57) donde se establece que la “educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social”, ya que “con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura”; también hace referencia a que se formará al colombiano en la práctica del trabajo” para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente”.
- La Ley 115 establece una nueva forma de currículos, la autonomía escolar, los objetivos en todos los niveles, las áreas, y dentro de ellas como un pilar fundamental la EDUCACIÓN MEDIA, para ofrecer a los y las estudiantes la oportunidad de que al terminar su Educación Básica adelante una fundamentación inicial para el desempeño laboral, sin abandonar la formación académica general.
- En los artículos 32 y 33 la Ley General establece los requisitos para implementar la Educación Media y sus objetivos, relacionados éstos con la capacitación básica inicial para el trabajo, la vinculación al sector productivo y una formación académica que permita el ingreso a la Educación Superior. Así mismo, en el artículo 23 se incluye la educación en tecnología e informática como área obligatoria y fundamental de la educación básica para que desde dicho nivel se propicie una verdadera filosofía de lo técnico y lo científico.
- Igualmente la Ley 115 en su artículo 26, párrafo, dispone "El Ministerio de Educación Nacional en coordinación con el Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior – ICFES –, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – y el sector productivo, establecerá un sistema de Información y Orientación Profesional y Ocupacional que contribuya a la racionalización en la formación de los recursos humanos, según los requerimientos del desarrollo nacional y regional”.
- La Ley 30 de 1992 incluyó en el artículo 6° entre los objetivos de las Instituciones de Educación Superior el de “actuar armónicamente entre sí y con las demás estructuras educativas y formativas, así como promover la integración regional y la cooperación interinstitucional con miras a que las diversas zonas del país dispongan de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que le permitan atender adecuadamente sus necesidades”.
- La Ley 119 de 1994 que reestructuró al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA -, incorporó en el artículo 13 como una de sus funciones la de "asesorar al Ministerio de Educación Nacional en el diseño de los programas de Educación Media, para articularlos con la formación profesional integral".
- La Ley 749 del 2.002 que organizó la Educación Superior en las Modalidades Técnica profesional y Tecnológica, en el artículo 6°, posibilita a los estudiantes del 9° grado para que inicien directamente la Educación Superior, ingresando directamente al ciclo propedéutico de Educación Técnica profesional, y de que quienes hayan culminado estudios de Educación Media en colegios técnicos puedan homologar o validar los programas cursados, en Instituciones Técnicas Profesionales, previo el cumplimiento de los requisitos fijados por ellas. Así mismo en su artículo 7° define los requisitos para el ingreso a la Educación Superior técnica profesional, tecnológica y profesional por ciclos.
- La Ley 812 de 2003, del Plan Nacional de Desarrollo 2.003-2.006, que propuso y aún continúa el fortalecimiento de la capacitación a la población desempleada que busca facilitar su vinculación con el mercado laboral y productivo y, el Decreto 249 de 2.004 que autoriza los procesos de gestión y coordinación para el reconocimiento de programas y su autorización para que articulen acciones de



formación de los centros educativos con las instituciones de Educación Media técnica, de Educación Superior, empresas y otras instituciones integrantes del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, con el fin de garantizar la movilidad y el reconocimiento en la cadena de formación.

- El Decreto 1860 de 1.994 que estableció en sus artículos 9° y 11° lo relacionado con la organización de la Educación Media, la expedición de títulos y certificados; en su artículo 12° la continuidad dentro del servicio; en el artículo 34° y 36° lo concerniente a áreas y proyectos pedagógicos; y en su artículo 41° lo referente a las áreas de la Educación Media técnica.
- El Decreto 1290 del 2.009 que estableció las nuevas directrices para implementar en todas las Instituciones Educativas del sector formal, los nuevos criterios para la elaboración del currículo y los procesos relacionados con la evaluación y promoción de estudiantes.
- El Decreto 1075 de 2015, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación, que tiene como objetivo compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único para el mismo.

El marco de política que ha definido la evolución del Sistema de Formación de Capital Humano (Conpes 3674 de 2010) está contenido en documentos de planeación y visión de mediano y largo plazo, tales como Visión Colombia 2020, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo sectorial, Revolución Educativa y Educación de calidad el camino de la prosperidad; los documentos de política económica y social: Conpes Social 81 de 2004, Consolidación del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo; Conpes 3527 de 2008, Política Nacional de Productividad y Competitividad; Conpes 3582 de 2009, Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

En el capítulo 4 del documento Visión Colombia 2020, se establece la estrategia “Cerrar las brechas sociales y regionales”, para que la población tenga igualdad de oportunidades en la cobertura y en la calidad de un conjunto básico de servicios, todo esto, enmarcado dentro de un Sistema de Protección Social. En términos del componente educativo se plantea una meta orientada a crear y consolidar una institucionalidad que corrija la dispersión, heterogeneidad en los currículos, baja calidad y falta de coordinación del universo de entidades de capacitación, de tal manera que se consolide un verdadero Sistema Nacional de Formación para el Trabajo-SNFT en el país.

La Articulación con la Educación Media con la Educación Superior, la formación profesional integral y la educación para el trabajo y el desarrollo humano, contribuye a la disminución de la pobreza, con mayor empleo y empleabilidad para mejorar la productividad y competitividad regional, que genera oportunidades de desarrollo, progreso y prosperidad; para incentivar la permanencia de los jóvenes en su región, lo que contribuye a la acumulación de capital humano, a cerrar brechas de inequidad en la educación y a la formación de ciudadanos éticos que generan oportunidades de progreso para ellos, para sus regiones y para el país.

La Articulación con la Educación Media con la Educación Superior la formación profesional integral y la educación para el trabajo y el desarrollo humano busca que los jóvenes de Educación Media fortalezcan sus competencias básicas y ciudadanas, y desarrollen las competencias específicas necesarias para continuar su formación a lo largo de toda la vida e insertarse competitivamente en el mundo del trabajo, al cursar simultáneamente un programa técnico laboral o iniciar un programa de Educación Superior y obtener el reconocimiento académico de la formación recibida, con opciones de continuidad en cadena de formación.



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

La Articulación parte del reconocimiento de la educación y la formación como un derecho y consulta la identificación de las expectativas y el proyecto de vida de los estudiantes, de las demandas del sector productivo y de la vocación productiva de la región. En esta perspectiva la Articulación permite:

- Mejorar la calidad y pertinencia de la educación a lo largo de la vida.
- Promover el acceso de los estudiantes de la Educación Media a la Educación Superior, a la formación profesional integral y a la educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Mejorar las competencias básicas que se desarrollan en la Educación Media.
- Mejorar el perfil laboral de los estudiantes para su inserción al mercado del trabajo o para el desarrollo de sus iniciativas de emprendimiento y empresarialidad.
- Promover y dinamizar la gestión institucional del sector educativo.
- Fortalecer la oferta de programas de Educación Superior en las regiones.



## 5. MARCO TEÓRICO Y PRECISIONES CONCEPTUALES

La American Marketing Association define: "Producto, es todo bien o servicio capaz de satisfacer, al menos en parte, los deseos o necesidades del consumidor".

En algunos casos se hace difícil la comprensión de si un servicio es o no un producto. Para ello existen las siguientes categorías:

- **Productos tangibles:** Es un determinado bien que podemos reconocer físicamente, que podemos tocar y ver. Un coche, una cámara de video, una lata de sardinas etc.
- **Productos intangibles (Servicios):** Son aquéllos en los que no intervienen de forma física cuando realizamos la acción de compra. Un seguro puede ofrecernos un servicio que satisface una serie de necesidades, pero no lo son los medios que utilizará para conseguirlo. Servicios podrán ser; una cuenta en un banco, un curso de formación, un seguro de vida, una empresa de limpieza, una gestoría etc...

Una de las diferencias más significativas entre ambos es que el producto tangible me da la posibilidad de probarlo antes de efectuar la compra, mientras que un servicio, debemos asegurarnos de que será capaz de satisfacer nuestras necesidades, bien por la confianza que tenemos en la empresa, por referencias etc.

Cuando compramos un producto tangible, compramos lo deseado. Cuando compramos un producto intangible compramos una promesa. Los bienes son producidos, los servicios son realizados.

Los productos se pueden clasificar de forma genérica:

- Productos de consumo
- Productos industriales
- Servicios

Productos industriales:

- Consumo inmediato (tabaco, prensa, alimentos)
- Consumo duradero (Decoración, ropa, inmobiliaria)
- Consumo especializado (Electrodomésticos, automóviles, joyas...)

Productos industriales:

- Materias primas
- Productos semielaborados
- Equipos industriales
- Materias auxiliares (Detergentes, lubricantes...)
- Servicios: Intangible como producto.

De otra parte, los antecedentes históricos de la promoción de ventas, según el ensayo "Principios y Teorías Básicas de ventas" (Geopolis 2015) se remontan a los antiguos mercaderes, que practicaban el trueque de productos, y quienes, para incitar a la compra, se ayudaban de abalorios y otros pequeños presentes..." (Salén, 1999, pág. 8). Sin embargo, la etapa de las ventas surgió a partir de grandes necesidades a las que se enfrentaron las empresas "...la primera mitad del Siglo XX, con dos guerras mundiales, un periodo entreguerras marcado por el descalabro bursátil de Wall Street y la Gran Depresión, golpeó a las empresas productoras al caer vertiginosamente los niveles de consumo, y con ello los precios. Por lo cual se vieron en la necesidad de crear nuevas estrategias" (Mejía, 2015). No es hasta este



entonces que las ventas fueron vistas como una estrategia fundamental de las empresas para generar dinero.

La definición de Ventas es "... ciencia que se encarga del intercambio de un bien y/o servicio equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador". (Parra,

2003, pág. 33). Las ventas siempre se llevarán a cabo dentro de una organización por un fin específico, el cual es que éstas consigan el mayor número de ventas que les generen los recursos financieros que esperan.

Se pueden clasificar a las ventas de dos formas:

- Venta pasiva: "...el cliente es el que da inicio al proceso de la compra". (Parra, 2003, pág. 34). En este tipo de venta, no la podemos llamar como tal ya que los clientes son los que toman la iniciativa de compra, es decir, no hay ninguna persona que trate de vender el producto. Lo que ocurre en este caso es que las empresas colocan personas en mostradores para que enseñen sus productos o servicios, pero la acción acaba en eso, ya que lo único que hacen es estar como receptores de pedidos o tomadores de órdenes, es decir, sólo atienden al cliente en su compra sin tratar de vender nada. La verdadera esencia de este tipo de venta es que los clientes compren el producto porque lo necesitan y no porque la empresa necesite venderlo. Y al final de todo, los resultados que se pueden obtener con este tipo de venta es que la empresa tenga baja productividad, que no exista lealtad por parte de los clientes hacia la empresa y que la empresa no logre alcanzar su verdadero potencial.
- Venta activa: "...el cliente forma parte importante del enfoque del proceso, y hacia él se canalizan todos los recursos y enfoques". (Parra, 2003, pág. 35). Al contrario del tipo de venta anterior, en este tipo de venta las empresas están enfocadas en realizar una verdadera venta, es decir, realmente existe un proceso de venta en el cual los vendedores pretenden lograr que los clientes adquieran los productos de la empresa. A través de ésta los vendedores se tienen la tarea de demostrar de qué manera sus productos cubren las necesidades del cliente, cuáles son las características del producto y tratar de realizar un cierre positivo de venta. En este caso, los resultados que se pueden obtener son una mayor satisfacción del cliente y por ende la lealtad de éste, que la empresa tenga una buena productividad y que logre explotar verdaderamente su potencial.

Muchos dueños de empresas actúan como si las ventas no fuesen importantes para sus empresas, lo cual es completamente erróneo porque sin ventas, no puede existir la empresa. Pero no sólo está el hecho de que no le den importancia, en otras circunstancias, si les dan importancia a las ventas, pero no saben cómo explotar en su totalidad su potencial en el área de ventas. Muchas veces el fracaso de una empresa se debe a que:

Los empresarios no se dan cuenta de que todo cambia y seguirá cambiando, es decir, su mercado objetivo no será siempre el mismo porque este mismo mercado puede empezar a adoptar otros gustos por lo cual tienden a cambiar de opinión en cuanto a lo que compran. Así que los empresarios deben procurar seguir las tendencias de sus clientes para ajustar sus productos o servicios.

Ahora bien, las tipologías sobre ventas que existen, esta división se hace con base al nivel de conocimientos requerido por los clientes para tomar la decisión de compra:

- Venta repetitiva: "El cliente ha estado involucrado con anterioridad a un proceso de información y resultados..." (Parra, 2003, pág. 36). En este caso, los

	<b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b> Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

clientes ya conocen el producto, es decir, conocen todos sus beneficios, características y funciones que lo ayudan a relacionarlos con sus necesidades y de esta manera llevar a cabo el proceso de compra del producto. Y la decisión que el cliente tome, estará basada en su experiencia y necesidades que en ese momento tenga.

- **Venta de negociación:** “Debido al desconocimiento que tiene el cliente sobre el producto o servicio, se requiere ayudar, apoyar, asesorar y asistir al cliente durante el proceso de la venta...” (Parra, 2003, pág. 36). Este tipo de venta es diferente a la anterior, ya que, por el contrario, en este tipo de venta si se debe demostrar al cliente que el producto o servicio realmente va a cubrir sus necesidades



## 6. MARCO CONTEXTUAL

El municipio de LOS PATIOS se encuentra Ubicado a 4 km de Cúcuta, posee una temperatura promedio de 27 °C. Se destaca por su reservorio de hallazgos fósiles en sus pronunciados Estoraques que se levantan entre La Garita y la Vereda Agua Linda.

Su economía se desarrolla principalmente en la actividad comercial y micro empresarial, la explotación de caliza en el corregimiento de Agua Linda y el posterior procesamiento en la fábrica de cemento es otra actividad del sector. En la cabecera municipal se destacan los cultivos de hortalizas y caña de azúcar.

Entre su atractivo se encuentra en El Corredor Turístico y Balnearios en la recta a Corozal, Motódromo Agua Linda, Parque Recreacional San Rafael, Vereda La Mutis, Santa Cruz, Parque Eduardo Cote Lamus.

El corregimiento de La Garita es visitado por los turistas donde disfrutan de un exquisito queso de mano y derivados lácteos.

De otra parte, el plan nacional de desarrollo 2014 – 2018, el Gobierno Nacional -en la implementación de la política integral de fronteras- le dará una especial atención a la ciudad de Cúcuta, su área metropolitana y el Norte de Santander, para mitigar la situación de crisis que ha venido afrontando. Para ello, efectuará las inversiones y acciones necesarias para impulsar el desarrollo de proyectos, y buscará equiparar su índice de desempleo al nacional (menor a dos dígitos).

Con la esperanza de una mejor cualificación de nuestros jóvenes y para obtener con el SENA la titulación respectiva, se implementa el Programa de formación titulada en Asesoría Comercial.

La Institución propone iniciar la etapa lectiva y la etapa práctica a partir del grado décimo. Lo anterior implica que el estudiante al culminar el grado noveno, participará en la Socialización del Programa de Articulación con la Educación Media y la Clasificación del estudiante en los programas que ofrece el Convenio SENA-MEN. Durante la etapa lectiva se tendrá en cuenta el tiempo requerido como acompañamiento directo y las horas faltantes se complementarán con trabajo autónomo y la ejecución de formación por proyectos orientados por el docente.

Se pretende formar un bachiller con las competencias necesarias para aplicar la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

La I.E. quiere ofrecer a la comunidad Patiense el programa de formación en asesoría comercial mediante la Educación Media, estructurado en competencias, lo que favorece la formación de ciudadanos con capacidad de emprendimiento, que acreditan la Institución y la hacen pertinente con su misión innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias, cambios tecnológicos y las necesidades de los sectores comercial, servicios y empresarial, entregando a la sociedad jóvenes competitivos, productivos que generan desarrollo en la región, desde el cambio de mentalidad en sus familias, entorno y en los colectivos,



## 7. METAS DEL APRENDIZAJE

Se logran a través del logro de las competencias.

### 7.1. COMPETENCIAS LABORALES GENERALES

Son las herramientas que le dan al joven para que él adquiera las bases para crear, liderar y sostener negocios por cuenta propia. Estas competencias le permiten al joven desenvolverse en el ámbito laboral y otros ambientes de la vida social.

Las competencias laborales generales se deben desarrollar por la necesidad de que el estudiante tenga un perfil laboral al egresar de la Institución y pueda desarrollar por sí mismo su proyecto de vida; dichas competencias se dividen así:

- **Personales:** se refieren a los comportamientos que les permiten desarrollarse integralmente y adaptarse al cambio.
- **Intelectuales:** Dan al educando la posibilidad de desarrollar la atención, la memoria, la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad en su diario vivir.
- **Empresarial y para el emprendimiento:** se identifican oportunidades para crear empresas o unidades de negocios por cuenta propia, consecución de recursos, capacidad de asumir el riesgo, mercadeo y ventas.
- **Organizacionales:** el educando desarrolla habilidades para aplicar pensamiento estratégico en diferentes situaciones.
- **Interpersonales:** está basada en la capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y productividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo.
- **Tecnológicas:** comprenden la capacidad para transformar e innovar elementos tangibles como procesos, procedimientos, métodos y aparatos que conlleven a la resolución práctica de problemas.

### 7.2. COMPETENCIAS LABORALES ESPECÍFICAS

Las competencias laborales específicas habilitan a las personas a desarrollar funciones productivas propias de determinada parte laboral, y en el ámbito escolar se refieren a las desarrolladas en la media técnica y el SENA, referidas a áreas determinadas. Por ello dan la facilidad para enriquecerlas y desarrollarlas a partir del esfuerzo a los interinos de la Institución o por convenio con otras Instituciones.

### 7.3. HACIA UNA EVALUACIÓN INCLUSIVA

La prevención de la discapacidad es un tema que vincula a las personas con el desarrollo de la sociedad. Conocer los factores ambientales, genéticos y fisiológicos que pueden ocasionar la discapacidad es un paso que se da para disminuir estos problemas que luego se traducen en segregación, discriminación, malas prácticas educativas y críticas muchas de ellas para evadir la responsabilidad de tener que trabajar con la población con discapacidad y con necesidades educativas especiales.

Es notoria la existencia de problemas pedagógicos y metodológicos en nuestras aulas escolares; la poca atención de los padres, madres en sus hogares y la falta de interés de algunos miembros de la comunidad educativa para involucrarse en un cambio radical que beneficie a la población con discapacidad, aumentando así la brecha segregacionista que en apariencia está aún más difícil de cerrar.

Vemos entonces que la sociedad y la educación se ven transformadas constantemente, pero en la actualidad se incrementan problemas tales como: hogares desintegrados, extrema pobreza, violencia intrafamiliar y drogadicción a su vez, la convivencia familiar se ve afectada por estas mismas situaciones, de hecho todos estos cambios tienden a influir negativamente en el núcleo familiar mermando los valores morales, por consiguiente los menores transfirieren esas malas prácticas



en conductas inadecuadas, dando como resultado menores en riesgo social o menores infractores, aumentando así las necesidades educativas especiales y en ocasiones las discapacidades en los centros educativos.

Una escuela abierta a la diversidad requiere la modificación en profundidad de sus prácticas de evaluación hasta convertirlas en ejercicios que contribuyan a ajustar la ayuda educativa a todos y cada uno de los alumnos. Los autores señalan los rasgos más significativos de este tipo de evaluación y los contrastan con los propios de una evaluación de corte selectivo, academicista y uniformizado.

La mejora de la práctica educativa no es una tarea sencilla. Introducir cambios sustantivos en el quehacer cotidiano de las aulas y los centros requiere amplias dosis de conocimiento, imaginación, esfuerzo y perseverancia, además de los necesarios apoyos y recursos. En el caso de las prácticas de evaluación, esta dificultad es aún mayor, si cabe, por la variedad de funciones, no siempre fácilmente conciliables, a las que sirve la evaluación de los aprendizajes de los alumnos, y también por la importancia de las repercusiones que, a diferentes niveles, se derivan de los resultados de esa evaluación, “una escuela inclusiva sólo podrá serlo si pone en práctica una evaluación inclusiva, una evaluación al servicio del ajuste de la ayuda educativa a todos y cada uno de sus alumnos (Coll y Onrubia, 1999).”

La participación y la promoción de la educación de todos los alumnos es la finalidad de la evaluación inclusiva y, para ello:

- Ser accesible para todos los alumnos. Una evaluación “puntual” no parece suficiente para tomar decisiones sobre los alumnos, los profesores o la institución educativa.
- Todos los procedimientos de la evaluación deben de estar ligados al currículo escolar y a los Planes Educativos Individuales e informar sobre el aprendizaje, favoreciendo el empleo de distintos procedimientos.
- Promover el aprendizaje de todos los alumnos considerando la evaluación como instrumento eficaz para el seguimiento del alumno y para la planificación.
- La identificación y el desarrollo de las potencialidades y habilidades, requiere una formación adecuada que ha de recoger las normativas sobre la formación continua para profesores y especialistas.
- Evitar que el propósito “formativo” de la evaluación se distorsione o se pierda, con el uso exclusivo de métodos de evaluación cuantitativa.
- Comunicar a los alumnos y familias, los objetivos de todos los procedimientos de evaluación, como proceso positivo que destaca los progresos individuales.
- Evaluar e identificar las buenas prácticas para fundamentar las normativas.
- Evitar los procedimientos de evaluación demasiado burocráticos reforzando la autonomía escolar. La organización del apoyo eficaz es sumamente importante con estructuras que permitan la colaboración y el trabajo en equipo entre servicios educativos y comunidad educativa con necesidades especiales.

#### **7.4. ACCESO A RECURSOS Y APOYOS**

- Colaboración entre los profesores, planificando y compartiendo experiencias de la práctica inclusiva.
- Nuevas perspectivas en el concepto de evaluación.
- Implicación del alumno, de los padres y de los compañeros en la evaluación continua, planificada y apoyada desde la escuela por el equipo docente y el profesor.
- Evaluación especializada en la identificación inicial de necesidades para poder aplicarla directamente en la práctica del aula.



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

- Variedad de recursos y herramientas sobre evaluación como manuales técnicos materiales de evaluación en aspectos no académicos, auto evaluación y co evaluación.
- Flexibilidad en las obligaciones y tiempo de dedicación para actividades relacionadas con la evaluación inclusiva y asegurar las tareas cooperativas necesarias.

***¡La escuela inclusiva debe emplear métodos de calidad, con la perspectiva de que la evaluación debe ser una evaluación para el aprendizaje y no solo del aprendizaje!***

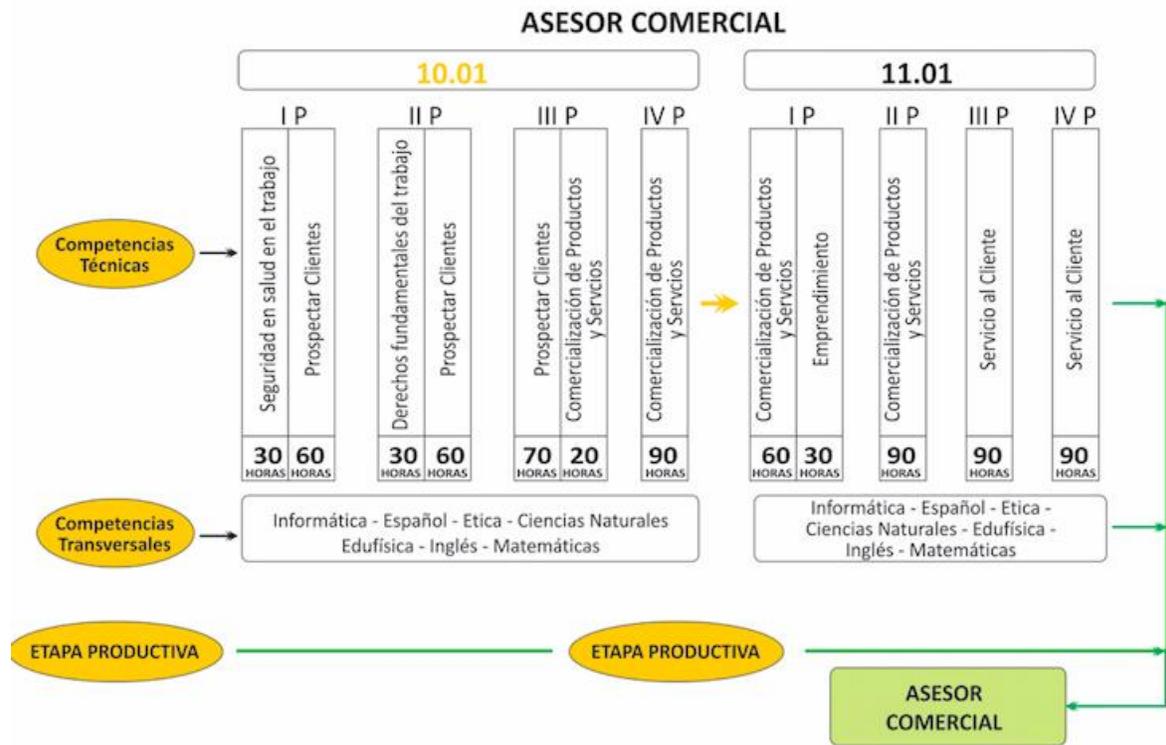


## 8. DISEÑO CURRICULAR

### 8.1. RUTA DE FORMACIÓN:

#### TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL COMPETENCIAS

#### ESTRUCTURA DE LA RUTA DE FORMACIÓN SEGÚN LA PROPUESTA DE



### ARTICULACIÓN

### 8.2 MODELO Y ESTILO PEDAGÓGICO

La Institución orienta el proceso curricular hacia una nueva pedagogía activa, social y crítica con un enfoque sociocognitivo que involucra procesos evolutivos de maduración psicológica, y de aprendizaje del niño en sus diferentes etapas. El modelo pedagógico, en lo social, propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de los niños, niñas y jóvenes para vivir en el grupo humano que le ha correspondido, y en él, transformar aquello que lo lastime y no lo deje SER a él y a quien lo rodea. Tal desarrollo está determinado por la sociedad, por la colectividad en la cual el trabajo productivo y la educación están íntimamente unidos para garantizar no sólo el desarrollo del espíritu colectivo sino el conocimiento pedagógico polifacético y politécnico y el fundamento de la práctica para la formación científica de las nuevas generaciones.

PIAGET: Considera que el aprendizaje tiene relación directa con el desarrollo del niño(a) y joven esto hace que la inteligencia adquiera una estructura según el período o etapa que ellos(as) están viviendo teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones:

- El estudiante no solo aprende lo que aprende si no también cómo lo aprende.
- Se debe llevar al educando al conocimiento de ellos y no solo a situaciones verbales.
- El aprendizaje en este modelo requiere tiempo para que el estudiante construya un nuevo esquema mental y permita el equilibrio conceptual.



**AUSUBEL:** Considera que en el aprendizaje significativo se deben aprovechar los conocimientos existentes de los estudiantes para presentar nuevos conocimientos y lograr la retención de los mismos por más tiempo.

Ausubel hace énfasis en que “el factor más importante que influye en el aprendizaje significativo de cualquier idea nueva es el estado de la estructura cognoscitiva del ser humano existente en el momento del aprendizaje”.

**BRUNER:** Enfatiza la importancia de hacer que los aprendientes perciban la estructura del contenido que se va a aprender y de las relaciones entre sus elementos, de modo que pueda ser retenido como un cuerpo de conocimiento organizado.

Considera importante “El aprendizaje de disciplinas académicas” no sólo porque son almacenes de conocimiento importante perdurable, sino también porque introducen a los niños a formas de pensar potentes que constituyen habilidades para aprender a aprender como la observación, comparación, análisis, semejanzas y diferencias”.

Cree que los niños en diferentes etapas del desarrollo tienen formas características de ver y explicar el mundo, así que la enseñanza exitosa de las materias escolares a los niños de una edad determinada requiere presentarla de acuerdo al momento evolutivo que vive.

**VYGOTSKY:** Afirmaba que “el pensamiento y el lenguaje de los niños comienzan como funciones separadas, y que conectan de manera íntima durante los años preescolares, de manera que los niños aprenden a usar el lenguaje como un mecanismo para pensar”.

Asume que la disposición de los niños para aprender algo depende mucho más de su conocimiento anterior acumulado acerca del tema que de la maduración de las estructuras cognoscitivas y que los avances en el conocimiento serán estimulados a la construcción de conceptos para lograr un aprendizaje significativo.

Para que esto se logre, Vigotsky propone jalonar procesos mentales en el niño que impresionan las zonas de desarrollo próximo, las madure y se dé una nueva forma de relación entre aprendizaje y desarrollo, es así, que el aprendizaje ya no queda limitado por los logros de desarrollo, sino se da entre ambos una interacción donde la primera potencia al segundo enfatizando aquello que se haya en la zona de desarrollo próximo.

Finalmente es de afirmar que para Vigotsky la interacción social es un tópico inherente al proceso de aprendizaje, teniendo en cuenta que la función psicológica superior es primero externa y posteriormente interna.



CÓDIGO	COMPETENCIA	CÓDIGO Y RESULTADO DE APRENDIZAJE
260101033	PROSPECTAR CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS OBJETIVO Y ESTRATEGIA DE VENTAS.	<p>SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO</p> <p>PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN</p>
220601501	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	<p>INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL</p> <p>EFFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN</p> <p>VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL</p>



210201 501	<b>EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.</b>	VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
		PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES
		RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL
		PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA
260101 047	<b>VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES</b>	ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO  OBJETIVO
		EFFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
260101 034	<b>MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.</b>	1. DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO
		2. EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
240201 529	<b>GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONAL Y LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.</b>	1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
		2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN



		CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
		3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO
		4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

### Plan de Estudios

AREAS FUNDAMENTALES	DECIMO GRADO 10		UNDECIMO GRADO 11		SE NA
	I S	II S	I S	II S	
	IHS	IHA	IHS	IHA	
CIENCIAS NATURALES Y EDUCACION AMBIENTAL QUIMICA FISICA	3 2	120 80	3 2	120 80	48*
MATEMATICAS	4	160	4	160	48*
CIENCIAS ECONOMICAS Y POLITICAS FILOSOFIA	1 2	40 80	1 2	40 80	
AREA DE HUMANIDADES LENGUA CASTELLANA IDIOMA EXTRANJERO	4 3	160 120	4 3	160 120	48*
AREA DE ETICA Y EN VALORES HUMANOS	1	40	1	40	48*
AREA DE EDUCACION RELIGIOSA	1	40	1	40	
AREA DE EDUCACION ARTISTICA	1	40	1	40	
AREA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	1	40	1	40	48*
EDUCACION FISICA RECREACION	2	80	2	80	



Y DEPORTE				0	48 *
TOTAL	25	1000	25	1000	240

Los asteriscos indican áreas transversales. ( \* )

### 8.3 INTENSIDAD HORARIA TECNICA

GRADO 10-01										
COMPETENCIA	SENA	COLE	I PERIO.		II PERIO.		III PER.		IV PER.	
			H	%	H	%	H	%	H	%
PROSPECTAR CLIENTES	192	190	60	32	60	32	70	36		
COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	288	260/110					20	20	90	80
<b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	48	30	30	100						
<b>DERECHOS FUND. DEL TRABAJO</b>	48	30			30	100				
TOTAL		360	90		90		90		90	
GRADO 11-01										
COMER. DE PTOS Y SERVI	288	260/150	60		90					
EMPREDIMIENTO		30	30							
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	192	180					90		90	
TOTAL		360	90		90		90		90	



	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</b> <b>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</b>
---	--

1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA	
1.1 Denominación del Programa:	ASESORIA COMERCIAL
1.2 Código Programa:	631101
1.3 Versión Programa:	1
1.4 Vigencia del Programa:	Fecha inicio programa: 28/08/2019 Fecha fin programa: El programa aún se encuentra vigente
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	Etapas Lactiva: 1344 horas
	Etapas Productiva: 864 horas
	Total: 2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO
1.8 Justificación	<p>Actualmente, el aumento de la renta y servicios finales producidos por la economía y la dotación de recursos técnicos, cada vez más acelerada de la producción mundial; han generado una serie de cambios respecto a la comercialización de productos y servicios, no solo en cuanto a conceptualización, sino, en términos de fondo. Conceptos como la globalización, competitividad, hiperconectividad, diferenciación, etc., han originado la producción a gran escala, representando un abatimiento en los costos para las Mipymes (Llamas, 2004).</p> <p>Es por ello, por lo que, para que la entrega de productos y servicios al consumidor final, sea mayormente efectiva, se hace necesario contar con un cuerpo de ventas tecnificado y profesionalizado, conocedor y dominador de cada uno de los pasos de la ciencia mercadológica de la distribución (Llamas, 2004). Para satisfacer esta necesidad, el SENA, conocedor de los requerimientos de los empresarios, oferta el programa Técnico en Asesoría comercial, con el que sustituirá al antiguo vendedor empírico, por un asesor comercial con conocimientos técnicos y valores éticos, necesarios para impulsar el comercio al por menor del país.</p> <p>Sin duda, ninguna empresa se sostiene sin la acción de ventas, razón por la cual, el empleo de Vendedores de Ventas no técnicas, es la ocupación más solicitada, dentro de la masa sectorial, de mercado, ofertando el primer lugar en el Top de las diez ocupaciones más demandadas, según el nivel de cualificación en Colombia (Observatorio Laboral y Ocupacional - SENA, 2018).</p> <p>Con lo anterior, se constata que, al contratar las empresas, personal competente en el arte de vender, se obtiene una doble ganancia: ya que cuando el vendedor actualiza en métodos y racionaliza actitudes que provocan la fidelización de clientes en las organizaciones; la producción aumenta sensible y rápidamente, produciendo una integración ética y profesional.</p>
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	Sector económico: COMERCIO
	Sector clase mundial:
	Sector locomotora:



	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</b> <b>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</b>
---	--

<b>2.0 Estrategia metodológica</b>	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.</p> <p>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocritica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El instructor - Tutor</li> <li>-El entorno</li> <li>-Las TIC</li> <li>-El trabajo colaborativo</li> </ul>
------------------------------------	--

<b>2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO</b>	
<b>2.1 PERFIL OCUPACIONAL</b>	
<b>2.1.1 NOMBRE DE LA(S) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO</b>	
<b>Código del campo ocupacional</b>	<b>Ocupación</b>
6311	Vendedores de Ventas no Técnicas

<b>2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO</b>
CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES PROPUESTA COMERCIAL EVENTO PROMOCIONAL INFORMES DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS AL CLIENTE

<b>2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ</b>	
<b>Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia</b>	<b>Código NCL / UC</b>
APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220201501
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y	240201524
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	210201501
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	240201529
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	240202501
MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y	260101034



	LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
	RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS	

SEGUIMIENTO.	
PROSPECTAR CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS OBJETIVO Y ESTRATEGIA DE VENTAS.	260101033
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	999999999
UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.	220501046
VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.	260101047

2.2 PERFIL PROFESIONAL		
2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
RECONOCER ATRIBUTOS DE LOS PRODUCTOS RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE RECONOCER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS CONSTRUIR PROPUESTA COMERCIAL MANEJAR HERRAMIENTAS OFMÁTICAS E INFORMÁTICAS PRESENTAR PROPUESTA COMERCIAL IDENTIFICA TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN REALIZAR DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE PACTAR CONDICIONES COMERCIALES EFECTUAR CIERRE DE VENTA DILIGENCIAR DOCUMENTOS COMERCIALES RECIBIR TRANSACCION COMERCIAL VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DETERMINAR ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CLIENTES RESPONDER SOLICITUDES DE LOS CLIENTES IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER LOS MOMENTOS DE VERDAD REALIZAR TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL PROCESO DE POSTVENTA UTILIZAR HERRAMIENTAS DE COMUNICACION POSTVENTA	MERCADERO: CONCEPTO, OBJETIVOS, BENEFICIOS MERCADO: TIPOLOGÍAS, SEGMENTO, NICHOS, POSICIONAMIENTO, MERCADO OBJETIVO Y VARIABLES SEGMENTACION DE MERCADOS: CONCEPTO, TIPOS, CRITERIOS BASES DE DATOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO DE BASES DE DATOS CLIENTES: CONCEPTO, TIPOLOGIA, CARACTERÍSTICAS, PERFILES ANALISIS DE DATOS: CONCEPTO, CRITERIOS PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION: CONCEPTO Y TIPOS INFORMES: CONCEPTO, TIPOS, GRAFICOS PRODUCTO: CONCEPTO, ATRIBUTOS, CLASIFICACION, FUNCIONES, BENEFICIOS, CARACTERÍSTICAS, REFERENCIAS Y TIPOS EMPAQUE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS ENVASE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS EMBALAJE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS SURTIDO: CONCEPTO, DIMENSIONES, NIVELES, ESTRUCTURA, USOS Y BENEFICIOS SERVICIO: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS PORTAFOLIO: CONCEPTO, ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO Y ELEMENTOS NEGOCIACION: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO: CONCEPTO Y TIPOS EXHIBICION: CONCEPTO, TIPOS, FORMAS, NIVELES, ZONAS, TÉCNICAS ESTRATEGIAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS VENTA: CONCEPTO, TIPOS, FASES	COMUNICACION ASERTIVA CON LOS CLIENTES CAPACIDAD DE ESCUCHA FRENTE AL MANEJO DE OBJECIONES RESOLUCION DE PROBLEMAS EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE VENTAS TOMA DE DECISIONES FRENTE A LAS CONDICIONES DE VENTAS TRABAJO EN EQUIPO CON LA FUERZA DE VENTA MANEJO DEL TIEMPO EN LAS VISITAS DIARIAS PUNTUALIDAD EN LAS CITAS RESPETO POR LA DIVERSIDAD DE LOS CLIENTES RESPONSABLE EN TODO EL PROCESO DE VENTA PRODUCTIVO EN LAS IDEAS GENERADAS FRENTE AL PROCESO DE VENTA HONESTIDAD CON LA EMPRESA Y LOS CLIENTES ACTITUD HACIA LA MEJORA CONTINUA CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACION



	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</b> <b>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</b>	
<p>RECONOCER ATRIBUTOS DE LOS PRODUCTOS          RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS          IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE          RECONOCER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS          CONSTRUIR PROPUESTA COMERCIAL          MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS E INFORMÁTICAS          PRESENTAR PROPUESTA COMERCIAL          IDENTIFICAR TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN          REALIZAR DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO          MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE          PACTAR CONDICIONES COMERCIALES          EFECTUAR CIERRE DE VENTA          DILIGENCIAR DOCUMENTOS COMERCIALES          RECIBIR TRANSACCIÓN COMERCIAL          VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS          DETERMINAR ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE          IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS          CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CLIENTES          RESPONDER SOLICITUDES DE LOS CLIENTES          IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE          ESTABLECER LOS MOMENTOS DE VERDAD          REALIZAR TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE          ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA          DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL PROCESO</p>	<p>CONDICIONES COMERCIALES: CONCEPTO, TIPOS          ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FINALIDAD          FIDELIZACIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO          CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO, ETAPAS          TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA          MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS          TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, ELEMENTOS, HERRAMIENTAS Y CANALES          POSTVENTA: CONCEPTO, ETAPAS, ELEMENTOS, PROCESO Y PROCEDIMIENTO</p>	

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO DEL TÉCNICO EN ASESORIA COMERCIAL PODRÁ DESEMPEÑARSE COMO ASESOR COMERCIAL Y VENDEDOR PARA EMPRESAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
2.3.2 En lo empresarial	ESTARÁ EN CAPACIDAD DE GENERAR UNA UNIDAD DE NEGOCIO O EMPRESAS UNIFAMILIARES O SER VENEDORES INDEPENDIENTE
2.3.3 En el entorno social	PARTICIPAR EN PROCESOS DE INCLUSIÓN SOCIAL, APORTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE SU ENTORNO LABORAL.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL EGRESADO PUEDE CONTINUAR SU PROCESO DE APRENDIZAJE: NIVEL TECNOLÓGICO: SUPERVISIÓN DE VENTAS, DESARROLLO DE PROCESOS DE MERCADEO, DESARROLLO PUBLICITARIO, NEGOCIOS VERDES Y DESARROLLO DE PROCESOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN INTERNACIONAL. ESPECIALIZACIONES TECNOLÓGICAS: TRADE MARKETING, MERCADEO DE NEGOCIOS EN LÍNEA, GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO, ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN COMERCIAL, DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS. NIVEL PROFESIONAL: INGENIERO DE MERCADOS, ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, PROFESIONAL EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL EGRESADO ESTARÁ EN CAPACIDAD DE FORTALECER EL MANEJO DE SOFTWARE TENIENDO EN CUENTA LAS TENDENCIAS DEL MERCADO PARA EL SECTOR COMERCIO



	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</b> <b>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</b>
---	--

#### 2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

LOS TITULADOS DEL PROGRAMA: TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL, ESTAN CUALIFICADOS PARA NEGOCIAR TÉCNICAMENTE PRODUCTOS Y SERVICIOS, PROSPECTAR, CORROBORAR LAS EXPERIENCIAS DE POSTVENTA A CLIENTES Y REPRESENTAR CUALQUIER TIPO DE EMPRESA EN SU AREA COMERCIAL. PARA EL DESARROLLO DE ESTAS LABORES, ES NECESARIO, QUE LOS APRENDICES Y TITULADOS, DESARROLLEN HABILIDADES BLANDAS COMO LA RESPONSABILIDAD, TRABAJO EN EQUIPO, PROACTIVIDAD, HONESTIDAD CON LA EMPRESA Y SUS PROSPECTOS

### 3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

#### 3.1 REQUERIMIENTOS

##### 3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	9		
Requiere Certificación académica (sí/no)	Sí		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (sí/no)	NO	Cuál?	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Los establecidos por el programa de formación		

**3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:**  
 (Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Ninguna

#### 3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

~~capacidad para trabajar con clientes, preferencia por el trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, comunicación asertiva, capacidad de servicio, toma de decisiones, manejo de conflictos, responsabilidad con el trabajo, honestidad en la~~



	<b>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</b> <b>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</b> <b>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</b>
---	--

<b>4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA</b>	
<b>4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
<b>4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	220201501
<b>4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	CIENCIAS NATURALES: FÍSICA.
<b>4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)</b>	48 horas
<b>4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	
<b>DENOMINACIÓN</b>	
3. ORGANIZAR PROCESO PRODUCTIVO DE FORMA ORDENADA Y SISTEMÁTICA SEGÚN LOS CAMBIOS FÍSICOS QUE OCURREN EN EL CONTEXTO	
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA EN SU CONTEXTO DE ACUERDO CON PRINCIPIOS FÍSICOS	
2. INTERPRETAR LOS CAMBIOS QUE SE PRESENTAN EN LOS CUERPOS SEGÚN LOS PRINCIPIOS Y LEYES	
1. APLICAR FUNDAMENTOS DE LA FÍSICA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO PRODUCTIVO	
<b>4.6 CONOCIMIENTOS</b>	
<b>4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO</b>	
UTILIZAR MAGNITUDES FÍSICAS ESCALARES EXPLICAR CAMBIOS FÍSICOS DE LA MATERIA. DESCRIBIR EL MOVIMIENTO DE LOS CUERPOS. IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO TÉRMICO. IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS FÍSICOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS MÁQUINAS. DESCRIBIR LA TRASFORMACIÓN DE LA ENERGÍA. EXPLICAR LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN UN SISTEMA TÉRMICO. REALIZAR EXPERIMENTOS PARA COMPROBAR PRINCIPIOS Y TEORÍAS FÍSICAS.	
<b>4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER</b>	
FÍSICA: CONCEPTO Y APLICACIONES LA OBSERVACIÓN Y LA EXPERIMENTACIÓN: MÉTODOS, TÉCNICAS, ATRIBUTOS, APLICACIONES Y USOS. MATERIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y ESTADOS MAGNITUDES FÍSICAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS SISTEMAS DE UNIDADES: CONCEPTO, EQUIVALENCIAS Y TIPOS. MÁQUINAS: CONCEPTO Y TIPOS. MOVIMIENTO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS ENERGÍA: MANIFESTACIONES Y TIPOS SISTEMAS TERMODINÁMICOS: CONCEPTOS Y APLICACIONES. ONDAS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS	
<b>4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
IDENTIFICA LOS PRINCIPIOS Y LEYES FÍSICAS ACORDES AL CONTEXTO PRODUCTIVO. INTERPRETA CAMBIOS FÍSICOS DE LOS CUERPOS DE ACUERDO A TEORÍAS, LEYES Y PRINCIPIOS. DESCRIBE LAS MANIFESTACIONES DE LA ENERGÍA SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.	



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE  
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN  
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

EXPLICA EL COMPORTAMIENTO DE FENÓMENOS FÍSICOS SEGÚN EL CONTEXTO PRODUCTIVO

#### 4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

##### 4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: EDUCACIÓN; O INGENIERÍA QUÍMICA Y AFINES; O QUÍMICA Y AFINES; O FÍSICA O BIOLOGÍA, MICROBIOLOGÍA Y AFINES.

##### 4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDOS ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN APLICADO EN LAS ÁREAS DE CIENCIAS NATURALES: FÍSICA Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

##### 4.8.3 Competencias:

ORIENTACIÓN A RESULTADOS  
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO  
TRANSPARENCIA  
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b>            Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005            Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019            DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1         </p>	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

## 8.2. MALLA CURRICULAR

MALLA CURRICULAR COMPORTAMIENTO DEL MERCADO:



Malla curricular grado Diez MALLA CURRICULAR PROSPECTAR CLIENTES			
REFERENTES	COMPETENCIAS	APRENDIZAJES	CONTENIDOS PROGRAMATICOS
<p><b>PROCESO</b>  <b>PROSPECTAR CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS OBJETIVO Y ESTRATEGIA DE VENTAS.</b>  <b>ESTANDAR 1</b>  <b>SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO</b>  <b>SUBPROCESO</b>            elabora segmentación de clientes de acuerdo con producto o servicio ofertado            recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado</p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>SEGMENTAR MERCADO            IDENTIFICAR FUENTES DE INFORMACIÓN            DETERMINAR MÉTODOS DE RECOLECCIÓN LA INFORMACIÓN            ADMINISTRAR BASES DE DATOS            ANALIZAR LA BASE DE DATOS            IDENTIFICAR TIPOS DE CLIENTES            CALIFICAR LOS CLIENTES POTENCIALES</p>	<p>MERCADEO: CONCEPTO, OBJETIVOS, BENEFICIOS</p> <p>MEZCLA DE MERCADEO: CONCEPTO, VARIABLES</p> <p>MERCADO: TIPOLOGÍAS, SEGMENTO, NICHOS, POSICIONAMIENTO, MERCADO OBJETIVO Y VARIABLES</p> <p>SEGMENTACIÓN DE MERCADOS: CONCEPTO, TIPOS, CRITERIOS</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p><b>ESTANDAR 2          PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN          EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA          ORGANIZACIÓN</b></p> <p><b>SUBPROCESO</b>          identifica prospectos de clientes según criterios de segmentación          selecciona clientes de la organización teniendo en cuenta herramientas de análisis</p> <p>evalúa el proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación          propone acciones de mejora a la prospección de clientes de acuerdo con objetivos organizacionales</p>	<p>Tolerancia al estrés</p> <p>Escucha          Flexibilidad          Integridad          Impacto</p>	<p>COMPARAR LOS PROSPECTOS CON EL SEGMENTO          ENTREGAR INFORME DE PROSPECCIÓN          VALORAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN          EVALUAR PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN          EVALUAR PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN          PRESENTAR INFORME DE MEJORAS DE PROSPECCIÓN</p>	<p>INFORMACIÓN: CONCEPTO, DATOS, TIPOS          FUENTES DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS          MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS          BASES DE DATOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO DE BASES DE DATOS          TABULACIÓN DE INFORMACIÓN: CONCEPTO          CLIENTES: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PERFILES          CLIENTES POTENCIALES: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN          PROSPECCIÓN: CONCEPTO, MÉTODOS, TÉCNICAS          ANÁLISIS DE DATOS: CONCEPTO, CRITERIOS          VARIABLES DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS          PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO Y TIPOS          INFORMES: CONCEPTO, TIPOS, GRÁFICOS          ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, CRITERIOS</p>
--	---	---	---



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			<p>FUENTES DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS TÉCNICAS DE EVALUACIÓN: CONCEPTO, TIPOS</p>
--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

Malla curricular grado ONCE			
<b>MALLA CURRICULAR MONITOREAR AL CLIENTE</b>			
<b>REFERENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>APRENDIZAJES</b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>
<p><b>PROCESO</b>  <b>MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p> <p><b>ESTANDAR 1</b>  <b>DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO</b></p> <p><b>SUBPROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATIENDE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE SERVICIO</li> <li>• MANEJA RESPUESTA A CLIENTES SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</li> <li>• PRESENTA INFORME DE TRAZABILIDAD DE SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN</li> </ul>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>VALORAR EL ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE</p> <p>IDENTIFICAR HALLAZGOS</p> <p>CLASIFICAR SOLICITUDES DEL CLIENTE</p> <p>IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE ESTABLECER MOMENTOS DE VERDAD REALIZAR TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FINALIDAD</p> <p>RELACIONES CON CLIENTES: CONCEPTO, FINALIDAD</p> <p>SATISFACCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO</p> <p>FIDELIZACIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO</p> <p>HALLAZGOS: CONCEPTO</p> <p>CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO, ETAPAS</p> <p>TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA</p> <p>MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS</p> <p>TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, ELEMENTOS, HERRAMIENTAS Y CANALES</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p><b>ESTANDAR 2          EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA          DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA          ORGANIZACIÓN          SUBPROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ELABORA INFORME POSVENTA              CON BASE EN LA EXPERIENCIA              CON EL CLIENTE</b></li> <li>• <b>PROPONE ACCIONES DE              MEJORA DEL SERVICIO SEGÚN              MOMENTOS DE VERDAD              CRÍTICOS</b></li> </ul>	<p>Tolerancia al          estrés</p> <p>Escucha          Flexibilidad          Integridad          Impacto</p>	<p>RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE          DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL          PROCESO DE POSTVENTA          UTILIZAR HERRAMIENTAS DE          COMUNICACIÓN POSTVENTA          ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA</p>	<p>POSTVENTA: CONCEPTO,          ETAPAS, ELEMENTOS,          PROCESO Y PROCEDIMIENTO          HERRAMIENTAS POSVENTA:          CONCEPTO, TIPOS          ACCIONES MEJORA:          CONCEPTO, UTILIDAD</p>
--	--	---	---



Malla curricular grado DECIMO

**MALLA CURRICULAR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

<b>REFERENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>APRENDIZAJES</b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>
<p><b>PROCESO</b>  <b>APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.</b></p> <p><b>ESTANDAR 1</b>  <b>1. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL</b></p> <p><b>SUBPROCESO 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente.</li> </ul>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>ANALIZAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST DESDE SU ÁMBITO SOCIAL Y PRODUCTIVO.</p> <p>DEDUCIR DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST LOS REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES A SEGUIR.</p>	<p>CONTEXTUALIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES AMBIENTALES, AIRE, AGUA, SUELO, FLORA Y FAUNA, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES.</p> <p>RESIDUOS, VERTIMIENTOS, EMISIONES, VIBRACIONES, OLORES Y TEMPERATURA: CONCEPTOS, CAUSAS Y EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, MANEJO AMBIENTAL.</p> <p>CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CASOS.</p>
<b>ESTANDAR 2</b>	Tolerancia al estrés	EJERCER LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LA	CONTEXTUALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p><b>2. EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN</b></p> <p><b>SUBPROCESO 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral 3 según marco normativo.</li> </ul>	<p>Escucha Flexibilidad Integridad Impacto</p>	<p>CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES. INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST PROPIOS DE SU ÁMBITO LABORAL.</p>	<p>TRABAJO: SEGURIDAD, SALUD, ENFERMEDAD COMÚN, ENFERMEDAD LABORAL ACCIDENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO. PELIGROS Y RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES Y EFECTOS.</p>
<p><b>3. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>SUBPROCESO 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de sst según las condiciones de su ambiente laboral.</li> <li>•identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en eltrabajo de acuerdo con la política de la organización.</li> </ul>	<p>Tolerancia al estrés</p> <p>Escucha Flexibilidad Integridad Impacto</p>	<p>EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST. COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL Y DE SST EN SU CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL. CORROBORAR LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL. CONSTATAR LA EJECUCIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES Y DE SST.</p>	<p>PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA. MANEJO AMBIENTAL: PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN. PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO AMBIENTAL: CARACTERÍSTICAS Y CLASES. CONTROL DE RIESGOS DE SST: FUENTE, MEDIO E INDIVIDUO. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASES.</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

		<p>CONFIRMAR LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS EN SU ENTORNO LABORAL.</p>	<p>PLANES DE EMERGENCIA: CONCEPTO, ALCANCE, ROLES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA. MECANISMOS DE CONTROL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROCEDIMIENTOS, SEÑALIZACIÓN, HIGIENE POSTURAL, DEMARCACIÓN, ORDEN Y ASEO.</p>
<p><b>4. REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL</b></p> <p><b>SUBPROCESO 4</b>  <b>Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización</b></p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control</p> <p>Capacidad crítica</p> <p>Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>IDENTIFICAR LAS FORMAS DE REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST. OBTENER LOS DATOS DE LAS CONDICIONES QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O LA SST. ELABORAR EL REPORTE DE LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O SST.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, ALCANCE Y RESPONSABILIDADES. LISTAS DE CHEQUEO: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA. ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y REPORTE. PERMISOS DE TRABAJO EN EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.</p>



Malla curricular grado DECIMO

**MALLA CURRICULAR DERECHOS FUNDAMENTALES**

<b>REFERENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>APRENDIZAJES</b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>
<p><b>PROCESO</b></p> <p>Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales..</p> <p><b>ESTANDAR 1</b> <b>VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO</b></p> <p><b>SUBPROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo</li> <li>• con los derechos humanos y fundamentales del trabajo.</li> <li>• argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y</li> <li>• fundamentales del trabajo en la línea del tiempo.</li> </ul>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO</p> <p>IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO</p> <p>RELACIONAR, EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANO EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD</p>	<p>PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ. DESARROLLO HUMANO INTEGRAL. DIVERSIDAD CULTURAL FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO</p> <p>2. LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.</p> <p>PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: DECLARACIÓN DE LA O.I.T. DERECHO A LA VIDA. DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES. TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</p>
<b>ESTANDAR 2</b>	Tolerancia al estrés	DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS	3. DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p><b>PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES</b></p> <p><b>SUBPROCESO 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos</li> <li>• sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.</li> <li>• selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.</li> <li>• elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar</li> <li>• derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.</li> <li>• evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de</li> <li>• la ciudadanía laboral acorde con la normativa.</li> <li>•</li> </ul>	<p>Escucha          Flexibilidad          Integridad          Impacto</p>	<p><b>DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.</b></p>	<p><b>DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD</b>          DIALOGO SOCIAL          PERSONA SUJETA DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS          DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO:          CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL          DESARROLLO DEL          DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO          MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.          TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS          IGUALDAD DE GÉNERO: EQUIDAD Y BALANCE DE GÉNERO          TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL          ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</p>
---	---	--	---



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			<p>DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES          RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS; NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA          DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD.</p>
<p><b>ESTANDAR 3</b>  <b>RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL</b></p> <p><b>SUBPROCESO 3</b>  <b>propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa</b></p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control          Capacidad crítica          Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>ARGUMENTAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO COMO DEFENSA DE LOS MISMOS Y EXPRESIÓN DE LA CIUDADANÍA LABORAL. DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA.</p>	<p>. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.          APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO CAJA DE HERRAMIENTAS LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN.          SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR.          DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS.          5. DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			<p>VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.        LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL        DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA:, AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACION PARA RESOLVER PROBLEMAS</p>
<p><b>ESTANDAR 4</b>  <b>PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA</b></p> <p><b>SUBPROCESO 4</b>  <b>relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.</b></p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control        Capacidad crítica        Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y CIUDADANÍA</p>	<p>6. DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS        RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.        AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.        ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.        POSTCONFLICTO Y PAZ        APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

**propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano**

**EL DESARROLLO QUE PERMITA UNA VIDA DIGNA  
IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.**



Malla curricular grado ONCE

**MALLA CURRICULAR EMPRENDIMIENTO**

<b>REFERENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>APRENDIZAJES</b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>
<p><b>PROCESO</b> Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social</p> <p><b>ESTANDAR 1</b></p> <p><b>1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL</b></p> <p><b>SUBPROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL</li> </ul>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA RECONOCER CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL DETERMINAR ELEMENTOS PERSONALES EN LA CULTURA EMPRENDEDORA ANALIZAR EL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS Y SECUNDARIAS RECOLECTAR INFORMACIÓN DE FORMA ESTADÍSTICA</p>	<p>EMPRENDIMIENTO, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS</p>
<p><b>ESTANDAR 2</b></p> <p><b>2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL</b></p> <p><b>SUBPROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PLANTEA IDEAS DE NEGOCIO A PARTIR DE OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL MERCADO</li> </ul>	<p>Tolerancia al estrés</p> <p>Escucha</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Integridad Impacto</p>	<p>ESTABLECER OPORTUNIDADES DE NEGOCIO ESTABLECER SOLUCIONES A PROBLEMAS O NECESIDADES PLANTEADAS IDENTIFICAR NECESIDADES EMPRESARIALES DEL SECTOR PRODUCTIVO DE INFLUENCIA RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL EMPRENDEDOR ANALIZAR EL</p>	<p>* IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS, VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN, CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO. 2)* IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

CONFORME CON EL ANÁLISIS SECTORIAL		MERCADO POTENCIAL EMPLEAR TÉCNICAS DE MERCADEO	)*PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.
<p><b>ESTANDAR 3</b>  <b>ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO</b></p> <p><b>SUBPROCESO</b>            CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO</p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>IDENTIFICAR ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES DEFINIR LA NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES RECONOCER ESTRUCTURAS OPERACIONALES CONSTRUIR PROPUESTAS EMPRESARIALES ESTABLECER PRINCIPIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL</p>	<p>EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.</p> <p>*ESTRUCTURA OPERACIONAL, CONCEPTO, PRODUCTO, PROCESO, INFRAESTRUCTURA FÍSICA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS</p> <p>* ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>
<p><b>ESTANDAR 4</b>  <b>VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL</b></p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p>	<p>DESARROLLAR HABILIDADES DE GESTIÓN EMPRESARIAL DETERMINAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO CONSTRUIR IDEAS DE NEGOCIO EMPLEAR ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA.</p> <p>)* GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES,</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p><b>SUBPROCESO</b> ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR</p>	<p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>ABORDAR LOS CONTEXTOS DE INFLUENCIA DE LA IDEA DE NEGOCIO</p>	<p>DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y</p>
--	---	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

Malla curricular grado Diez

**MALLA CURRICULAR VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS**

<b>REFERENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>APRENDIZAJES</b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>
<p>PROCESO            VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES..</p> <p>ESTANDAR 1            ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO</p> <p>SUBPROCESO            determina las necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado</p> <p>reconoce los productos y servicios a partir del portafolio comercial</p> <p>utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial según requerimientos de la organización</p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>CARACTERIZAR ATRIBUTOS DE LOS PRODUCTOS</p> <p>CARACTERIZAR LOS SERVICIOS</p> <p>IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE</p> <p>SELECCIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO</p>	<p>PRODUCTO: CONCEPTO, ATRIBUTOS, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES, BENEFICIOS, CARACTERÍSTICAS, REFERENCIAS Y TIPOS</p> <p>EMPAQUE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS</p> <p>ENVASE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS</p> <p>EMBALAJE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS</p> <p>SURTIDO: CONCEPTO, DIMENSIONES, NIVELES, ESTRUCTURA, USOS Y BENEFICIOS</p> <p>CICLO DE VIDA: CONCEPTO, ESTRATEGIAS</p> <p>SERVICIO: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS</p> <p>NECESIDADES: CONCEPTO, ESCALA</p> <p>PORTAFOLIO: CONCEPTO, ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS</p> <p>PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO Y ELEMENTOS</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			<b>NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS: CONCEPTO, TIPOS Y MANEJO</b>
--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

Malla curricular grado Once

**MALLA CURRICULAR VENDA PRODUCTOS Y SERVICIOS**

<b>REFERENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>APRENDIZAJES</b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>
<p>PROCESO VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.</p> <p>ESTANDAR 1 ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO</p> <p>APLICA TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN TENIENDO EN CUENTA EL PRODUCTO OFERTADO</p>	<p>Análisis de problemas</p> <p>Análisis numérico</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Control Capacidad crítica Creatividad</p> <p>Comunicación escrita.</p>	<p>UTILIZAR LENGUAJE TÉCNICO</p> <p>MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS E INFORMÁTICAS</p> <p>PRESENTAR PROPUESTA COMERCIAL</p> <p>IDENTIFICAR TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN</p>	<p>COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y ELEMENTOS</p> <p>HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y USO</p> <p>DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO: CONCEPTO Y TIPOS</p> <p>EXHIBICIÓN: CONCEPTO, TIPOS, FORMAS, NIVELES, ZONAS, TÉCNICAS</p> <p>MATERIAL POP: CONCEPTO, TIPOS</p>
<p>ESTANDAR 2 EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN SUBPROCESO</p> <p>DEMUESTRA FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIOS PARA LA VENTA SEGÚN NECESIDADES DEL CLIENTE</p> <p>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>Tolerancia al estrés</p> <p>Escucha</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Integridad</p> <p>Impacto</p>	<p>PRESENTAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>ARGUMENTAR OBJECIONES DEL CLIENTE</p> <p>PACTAR CONDICIONES COMERCIALES</p> <p>EFECTUAR CIERRE DE VENTA</p> <p>DILIGENCIAR DOCUMENTOS COMERCIALES</p>	<p>MERCHANDISING: CONCEPTO, TIPOS, BENEFICIOS</p> <p>ESTRATEGIAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS</p> <p>ARGUMENTO DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS Y TÉCNICAS</p> <p>VENTA: CONCEPTO, TIPOS, FASES</p> <p>CIERRE VENTA: CONCEPTO, TÉCNICAS</p> <p>OBJECIONES: CONCEPTO, TIPOS Y TÉCNICAS</p>



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p>INTERACTÚA CON EL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLO DE SERVICIO</p>		<p>RECIBIR TRANSACCIÓN COMERCIALe</p>	<p>CONDICIONES COMERCIALES: CONCEPTO, TIPOS DOCUMENTOS COMERCIALES: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS Y DILIGENCIAMIENTO TRANSACCIONES COMERCIALES: CONCEPTO, CLASES, SOPORTES, PROCESO, ELEMENTOS Y FORMAS DE PAGO</p>
---	--	---------------------------------------	---

	<b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b> Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

### 8.3 PLAN DE AREA DECIMO

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	PRIMERO	<b>I.H.S:</b>	<b>6</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	PROSPECTAR CLIENTES	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO	Liderazgo Meticulosidad Planificación y organización Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	elabora segmentación de clientes de acuerdo con producto o servicio ofertado recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado	MERCADEO: CONCEPTO, OBJETIVOS, BENEFICIOS MEZCLA DE MERCADEO: CONCEPTO, VARIABLES MERCADO: TIPOLOGÍAS, SEGMENTO, NICHOS, POSICIONAMIENTO, MERCADO OBJETIVO Y VARIABLES SEGMENTACIÓN DE MERCADOS: CONCEPTO, TIPOS, CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos humanos</li> <li>Educación Sexual</li> <li>Educación Ambiental</li> <li>Salud Pública</li> <li>Proyecto Lector</li> </ul>	Identifico y analizo dilemas de la vida en los que los valores de distintas culturas o grupos sociales entran en conflicto y exploro distintas opciones de solución, considerando sus Aspectos positivos y negativos.	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p>PROSPECTAR          CLIENTES POTENCIALES          SEGÚN EL PRODUCTO O          SERVICIO DE LA          ORGANIZACIÓN</p>	<p>Tolerancia al estrés          Escucha Flexibilidad          Integridad Impacto</p>	<p>elabora          segmentación de          clientes de          acuerdo con          producto o          servicio ofertado          recopila          información en          bases de datos          de acuerdo con          el método          seleccionado</p>	<p>INFORMACIÓN:          CONCEPTO, DATOS,          TIPOS          FUENTES DE          INFORMACIÓN:          CONCEPTO, TIPOS          MÉTODOS DE          RECOLECCIÓN DE          INFORMACIÓN:          CONCEPTO,          TÉCNICAS,          INSTRUMENTOS</p>			
--	---	---	---	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	PRIMERO	<b>I.H.S:</b>	<b>3</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL	Planificación y organización Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente.	CONTEXTUALIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES AMBIENTALES, AIRE, AGUA, SUELO, FLORA Y FAUNA, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES. RESIDUOS, VERTIMIENTOS, EMISIONES, VIBRACIONES, OLORES Y TEMPERATURA: CONCEPTOS, CAUSAS Y EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, MANEJO AMBIENTAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	<b>Partici. Y respon. democra.</b> Análisis críticamente el sentido de las leyes y comprendo la importancia de cumplirlas, así no comparto alguna de ellas	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CASOS.			
2. EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	Capacidad crítica Creatividad Comunicación escrita. Tolerancia al estrés	analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral 3 según marco normativo.	CONTEXTUALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: SEGURIDAD, SALUD, ENFERMEDAD COMÚN, ENFERMEDAD LABORAL ACCIDENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO. PELIGROS Y RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES Y EFECTOS.			
3. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS	Escucha Flexibilidad Integridad Impacto Liderazgo Meticulosidad Planificación y organización	interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de sst según las condiciones de su ambiente laboral.	PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA. MANEJO AMBIENTAL: PREVENCIÓN,			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p>PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL</p>		<p>identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización.</p>	<p>CONTROL Y MITIGACIÓN.          PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO AMBIENTAL:          CARACTERÍSTICAS Y CLASES.          CONTROL DE RIESGOS DE SST: FUENTE, MEDIO E INDIVIDUO.          PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO:          DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASES.          PLANES DE EMERGENCIA:          CONCEPTO, ALCANCE, ROLES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.          MECANISMOS DE CONTROL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:          ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL,          PROCEDIMIENTOS, SEÑALIZACIÓN,</p>			
--	--	--	--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			HIGIENE POSTURAL, DEMARCACIÓN, ORDEN Y ASEO			
4. REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL	Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad.	aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización	PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, ALCANCE Y RESPONSABILIDADES. LISTAS DE CHEQUEO: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA. ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y REPORTE. PERMISOS DE TRABAJO EN EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	SEGUNDO	<b>I.H.S:</b>	<b>6</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	PROSPECTAR CLIENTES	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
. PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	Análisis de problemas Análisis numérico Atención al cliente Control Capacidad crítica Creatividad Comunicación escrita.	identifica prospectos de clientes según criterios de segmentación selecciona clientes de la organización teniendo en cuenta herramientas de análisis	BASES DE DATOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO DE BASES DE DATOS TABULACIÓN DE INFORMACIÓN: CONCEPTO CLIENTES: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PERFILES CLIENTES POTENCIALES: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN PROSPECCIÓN: CONCEPTO, MÉTODOS, TÉCNICAS ANÁLISIS DE DATOS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Identifico y analizo dilemas de la vida en los que los valores de distintas culturas o grupos sociales entran en conflicto y exploro distintas opciones de solución, considerando sus Aspectos positivos y negativos.	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			CONCEPTO, CRITERIOS VARIABLES DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS			
--	--	--	---	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	SEGUNDO	<b>I.H.S:</b>	<b>3</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	DERECHOS FUNDAMEN.	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
1. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO	Integridad Impacto Liderazgo Meticulosidad Planificación y organización	compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo. argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajo en la línea del tiempo.	PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ. DESARROLLO HUMANO INTEGRAL. DIVERSIDAD CULTURAL FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO 2. LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Convivencia y paz Argumento y debate sobre dilemas de la vida en los que entran en conflicto el bien general y el bien Particular, reconociendo los mejores argumentos, así sean distintos a los míos.	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			DECLARACIÓN DE LA O.I.T. DERECHO A LA VIDA. DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES. TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
2. PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES	Planificación y organización Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.	3. DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DIALOGO SOCIAL PERSONA SUJETA DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO:			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

		<p>elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.          evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.</p>	<p>CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL DESARROLLO DEL DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO          MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO.          TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS IGUALDAD DE GÉNERO: EQUIDAD Y BALANCE DE GÉNERO          TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL          ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL          DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES          RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS;          NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA</p>			
--	--	--	--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD.			
3. RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL	Comunicación escrita. Tolerancia al estrés Escucha Flexibilidad Integridad Impacto	propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.	4. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO. APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL TRABAJO CAJA DE HERRAMIENTAS LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN. SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR. DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS. 5. DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			<p>NACIONAL E INTERNACIONAL.</p> <p>VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL</p> <p>ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.</p> <p>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL</p> <p>DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA;, AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACION PARA RESOLVER PROBLEMAS</p>			
--	--	--	--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p>4. PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA</p>	<p>Planificación y organización          Sensibilidad organizacional          Sensibilidad interpersonal</p>	<p>relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.</p> <p>propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la</p>	<p>6. DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS</p> <p>RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.</p> <p>AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.</p> <p>ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.</p> <p>POSTCONFLICTO Y PAZ</p> <p>APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.</p> <p>EL DESARROLLO QUE PERMITA UNA VIDA DIGNA</p> <p>IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.</p>			
--	--	---	--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

		tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano				
--	--	--	--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	TERCERO	<b>I.H.S:</b>	<b>7</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	PROSPECTAR CLIENTES	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
2. PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	Análisis de problemas Análisis numérico Atención al cliente	evalúa el proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación propone acciones de mejora a la prospección de clientes de acuerdo con objetivos organizacionales	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO Y TIPOS INFORMES: CONCEPTO, TIPOS, GRÁFICOS ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, CRITERIOS FUENTES DE INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Valoró positivamente las normas constitucionales que hacen posible la preservación de las diferencias Culturales y políticas, y que regulan nuestra convivencia.	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			CONCEPTO, TIPOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: CONCEPTO, TIPOS			
--	--	--	--	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	TERCERO	<b>I.H.S:</b>	<b>2</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	COMERCIALIZA. DE PTO Y SERV.	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
1. ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO	Control Capacidad crítica Creatividad Comunicación escrita. Tolerancia al estrés Escucha Flexibilidad	determina las necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado  reconoce los productos y servicios a partir del portafolio comercial	PRODUCTO: CONCEPTO, ATRIBUTOS, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES, BENEFICIOS, CARACTERÍSTICAS, REFERENCIAS Y TIPOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Analizo críticamente el sentido de las leyes y comprendo la importancia de cumplirlas, así no comparto alguna de ellas	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	CUARTO	<b>I.H.S:</b>	<b>9</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	COMERCIALIZA. DE PTO Y SERV.	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
1. ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO	Control Capacidad crítica Creatividad Comunicación escrita. Tolerancia al estrés Escucha Flexibilidad	utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial según requerimientos de la organización	EMPAQUE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS ENVASE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS EMBALAJE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS SURTIDO: CONCEPTO, DIMENSIONES, NIVELES, ESTRUCTURA, USOS Y BENEFICIOS CICLO DE VIDA: CONCEPTO, ESTRATEGIAS SERVICIO: CONCEPTO, CLASES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Convivencia y paz Conozco las instancias y sé usar los mecanismos jurídicos ordinarios y alternativos para la resolución pacífica de conflictos: justicia ordinaria, jueces de paz, centros de conciliación, comisarías de familia; negociación,	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			Y CARACTERÍSTICAS NECESIDADES: CONCEPTO, ESCALA PORTAFOLIO: CONCEPTO, ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO Y ELEMENTOS NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS: CONCEPTO, TIPOS Y MANEJO		Mediación, arbitramento	
--	--	--	--	--	----------------------------	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	TERCER	<b>I.H.S:</b>	<b>9</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	MONITOREAR AL CLIENTE	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO	Planificación y organización Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	ATIENDE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE SERVICIO MANEJA RESPUESTA A CLIENTES SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN  PRESENTA INFORME DE TRAZABILIDAD DE SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FINALIDAD  RELACIONES CON CLIENTES: CONCEPTO, FINALIDAD SATISFACCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO FIDELIZACIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO HALLAZGOS: CONCEPTO CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO, ETAPAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	<b>Convivencia y paz</b> Comprendo la importancia de la defensa del medio ambiente, tanto en el nivel local como global, y participo en iniciativas a su favor	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	<b>CUARTO</b>	<b>I.H.S:</b>	<b>9</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	MONITOREAR AL CLIENTE	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO	Planificación y organización Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	ELABORA INFORME POSVENTA CON BASE EN LA EXPERIENCIA CON EL CLIENTE	<b>TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA</b> <b>MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS</b> <b>TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, ELEMENTOS, HERRAMIENTAS Y CANALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Identifico y analizo dilemas de la vida en los que los valores de distintas culturas o grupos sociales entran en conflicto y exploro distintas opciones de solución, considerando sus Aspectos positivos y negativos.	Guía, referentes aula virtual video ben
EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	PROPONE ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO SEGÚN MOMENTOS DE VERDAD CRÍTICOS	<b>POSTVENTA: CONCEPTO, ETAPAS, ELEMENTOS, PROCESO Y PROCEDIMIENTO</b> <b>HERRAMIENTAS POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS</b> <b>ACCIONES MEJORA: CONCEPTO, UTILIDAD</b>			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

#### 8.4 PLAN DE AREA ONCE

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	PRIMERO	<b>I.H.S:</b>	<b>6</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	COMERCIALIZA. DE PTO Y SERV.	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
.ESTRUCTURAR PROPUESTA COMERCIAL DEL PRODUCTO Y SERVICIO DE ACUERDO CON EL MERCADO OBJETIVO	Control Capacidad crítica Creatividad Comunicación escrita. Tolerancia al estrés Escucha Flexibilidad	APLICA TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN TENIENDO EN CUENTA EL PRODUCTO OFERTADO	COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y ELEMENTOS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS Y USO DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO: CONCEPTO Y TIPOS EXHIBICIÓN: CONCEPTO, TIPOS, FORMAS, NIVELES, ZONAS, TÉCNICAS MATERIAL POP: CONCEPTO, TIPOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Analizo críticamente la situación de los derechos humanos en Colombia y en el mundo y propongo Alternativas para su promoción y defensa	Guía, referentes aula virtual video ben



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p>2. EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>Integridad          Impacto          Liderazgo          Meticulosidad          Planificación y organización</p>	<p>DEMUESTRA FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIOS PARA LA VENTA SEGÚN NECESIDADES DEL CLIENTE</p> <p>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>MERCHANDISING: CONCEPTO, TIPOS, BENEFICIOS ESTRATEGIAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS ARGUMENTO DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS Y TÉCNICAS VENTA: CONCEPTO, TIPOS, FASES CIERRE VENTA: CONCEPTO, TÉCNICAS</p>			
---	--	--	---	--	--	--



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	PRIMERO	<b>I.H.S:</b>	<b>3</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	EMPRENDIMIENTO	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL	Sensibilidad organizacional Sensibilidad interpersonal Sociabilidad. Trabajo en equipo	*APLICA ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE DESARROLLO SOCIAL Y PERSONAL	1)*EMPRENDIMIENTO, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, HABILIDADES, TIPOS, PERFIL EMPRENDEDOR, RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, AUTOGESTIÓN, AUTONOMÍA, PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Comprendo que, para garantizar la convivencia, el Estado debe contar con el monopolio de la administración De justicia y del uso de la fuerza, y que la sociedad civil debe hacerle seguimiento crítico, para evitar abusos.	Guía, referentes aula virtual video ben
2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES	Análisis de problemas Análisis numérico Atención al cliente Control Capacidad crítica	* PLANTEA IDEAS DE NEGOCIO A PARTIR DE OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL MERCADO CONFORME CON	* IDEAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, MODELAJE DE IDEAS, VALIDACIÓN TEMPRANA DE MERCADOS, INNOVACIÓN,			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<p>Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL</p>		<p>EL ANÁLISIS SECTORIAL.</p>	<p>CREATIVIDAD, PROCESO CREATIVO.          2)* IDEACIÓN, CONCEPTO, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.          )*PROBLEMA, CONCEPTOS, ESTRUCTURA DE PROBLEMA, ALTERNATIVAS CREATIVAS DE SOLUCIÓN.</p>			
<p>3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO</p>	<p>Capacidad crítica          Creatividad          Comunicación escrita.          Tolerancia al estrés          Escucha          Flexibilidad</p>	<p>*CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO</p>	<p>*EMPRESA, CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA, TIPOLOGÍA, ÁREAS FUNCIONALES, FORMALIZACIÓN MERCADOS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD.          *ESTRUCTURA OPERACIONAL, CONCEPTO, PRODUCTO, PROCESO, INFRAESTRUCTURA FÍSICA,</p>			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

			REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS * ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ESTRUCTURA ORGÁNICA			
4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL	Análisis de problemas Análisis numérico Atención al cliente	* ARGUMENTA LA IDEA DE NEGOCIO CONFORME CON LA PROPUESTA Y NECESIDADES DEL SECTOR	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA FINANZAS, CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA BÁSICA, TENDENCIA Y PROSPECTIVA. ) * GESTIÓN EMPRESARIAL, CONCEPTO, HABILIDADES, DESTREZAS, NIVELES, ESTRUCTURA, CONTROL Y			



INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2  
 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  
 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  
 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1

SGC-PA-SG-C

12-04-2011

VERSION 1.0

<b>SEDE:</b>	<b>PATIOS CENTRO No2</b>	<b>GRADO:</b>	DECIMO	<b>PERIODO:</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>I.H.S:</b>	<b>9</b>	<b>DOCENTE:</b>	<b>IBETH SANCHEZ</b>
<b>AREA:</b>	ASESORÍA COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO:</b>		<b>FECHA DE FINALIZACION:</b>		<b>UNIDAD DIDÁCTICA:</b>	COMERCIALIZA. DE PTO Y SERV.	<b>CONSECUTIVO:</b>	

REFERENTES	COMPETENCIAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	EJES TRANSVERSALES	COMPETENCIAS CIUDADANAS	MATERIALES EDUCATIVOS
2. EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Comunicación escrita. Tolerancia al estrés Escucha Flexibilidad Integridad Impacto	INTERACTÚA CON EL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLO DE SERVICIO	OBJECIONES: CONCEPTO, TIPOS Y TÉCNICAS CONDICIONES COMERCIALES: CONCEPTO, TIPOS DOCUMENTOS COMERCIALES: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS Y DILIGENCIAMIENTO TRANSACCIONES COMERCIALES: CONCEPTO, CLASES, SOPORTES, PROCESO, ELEMENTOS Y FORMAS DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> <li>• Educación Sexual</li> <li>• Educación Ambiental</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Proyecto Lector</li> </ul>	Partici. y respon. demokra. Comprendo que en un Estado de Derecho las personas podemos participar en la creación o transformación de las leyes y que éstas se Aplican a todos y todas por igual	Guía, referentes aula virtual video ben

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TÉCNICO PATIOS CENTRO N°2 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1</p>	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

## 10. METODOLOGÍA

### 10.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DEL SENA:

Es la combinación de métodos utilizados por los instructores y aprendices para facilitar el aprendizaje y tener resultado en el diseño curricular.

- **ETAPA LECTIVA:** Periodo de tiempo en el cual el alumno recibe la formación integral en las aulas que facilitan el logro de resultados de aprendizaje. este periodo es determinado dependiendo del programa de formación.
- **ETAPA PRODUCTIVA:** periodo de tiempo en el cual el alumno aplica los conocimientos, habilidades, destrezas desarrolladas en la etapa lectiva. En esta fase la empresa es participe de la acción formativa del alumno, esta etapa permite recoger auditoria del desempeño del alumno en situaciones reales de trabajo.
- **EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE:** Conjunto de juicios emitidos con base en los resultados de aprendizaje y criterios de valoración sobre los logros de alumno y los conocimientos, habilidades, pensamientos y el desarrollo de actitudes.
- **EVIDENCIA DE APRENDIZAJE:** Pruebas manifestadas de aprendizajes recogidas en el proceso de formación; son recolectadas por el instructor utilizando métodos o técnicas de evaluación seleccionadas según sean sus evidencias de conocimiento para que permita un posterior desempeño laboral y social.
- **EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO:** manifestación ciertas y claras sobre el aprendizaje del aprendiz relacionadas con el saber, el comprender, el hacer, esto incluye el conocimiento de hechos y de los principios y la manera de aplicar los conocimientos en situaciones nuevas.
- **EVIDENCIAS DE PRODUCTO:** resultado que se tiene en el desarrollo de una actividad realizada por el aprendiz en una formación.

### 10.2. RUTA METODOLÓGICA DE LAS PRÁCTICAS

La etapa productiva en la Institución es mixta, con horas de prácticas en empresas, negocios o entidades y con realización de proyectos productivos o de emprendimientos, tales como festivales, bazares, ferias, entre otros.

- **Proyectos pedagógicos productivos y de emprendimiento** La etapa productiva del programa de formación es aquella en la cual el Aprendiz estudiante aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

La etapa productiva debe permitirle al aprendiz - estudiante aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

La etapa productiva se realizará mediante las prácticas en microempresas del sector productivo y los proyectos productivos organizados por la institución educativa como laboratorios empresariales, feria empresarial, simulación de entornos productivos reales, demás eventos que permitan fortalecer el conocimiento en el aprendiz.

- **Procesos y Estrategias metodológicas.**

El SENA evaluará periódicamente las diferentes alternativas de etapa productiva

	<b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b> Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

como parte del seguimiento y la evaluación permanente en el marco del mejoramiento continuo, y como estrategia de aseguramiento de la calidad de la formación profesional integral.

El Aprendiz elaborará una bitácora quincenal, en la que señalará las actividades adelantadas en desarrollo de su etapa productiva en cualesquiera de las alternativas, para que el Instructor asignado como responsable pueda hacer seguimiento de acuerdo a los indicadores establecidos en el procedimiento de ejecución de la formación, garantizando una interacción continua entre el aprendiz y el instructor; esta actividad se debe complementar con visitas o comunicación directa que realice el instructor.

	<b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b> Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

## 11. RECURSOS Y AMBIENTES DE TRABAJO

	ESP. GUSTAVO RAMÍREZ CAMARGO
<b>DIRECTIVOS</b>	Fanny Rizo
<b>INSTRUCTOR SENA</b>	Reinaldo González Qero
<b>DOCENTES MEDIA TÉCNICA</b>	Ibeth Sánchez

DESCRIPCIÓN
AULAS DE CLASE
SALAS DE INFORMÁTICA
AULA VIRTUAL
CANCHA MULTIFUNCIONAL

Recursos Institucionales, Equipos, elementos y materiales disponibles requeridos para las prácticas de la propuesta
DESCRIPCIÓN
SILLAS TIPO UNIVERSIDAD, PARA CADA APRENDIZ EN EL AULA
EQUIPOS DE CÓMPUTO
TABLEROS INTELIGENTES
TABLETAS
TELEVISORES
PAPELERIA, ÚTILES DE ESCRITORIO, PROPIOS DE UN CENTRO EDUCATIVO

### Convenios, alianzas y participación del sector productivo para el desarrollo del programa

Para la ejecución de la etapa práctica, la Institución Educativa Instituto Técnico Patio Centro N 2 establece convenios y alianzas interinstitucionales que permiten a los y las estudiantes contar con escenarios reales de aprendizaje que hagan más significativo su aprendizaje logrando así alcanzar las competencias laborales específicas para la especialidad.

### Propuestas concertadas con el sector productivo

Proyectos interinstitucionales, se constituyen con los miembros de las PYMES u otras entidades con las cuales la Institución realiza convenios o tiene un mayor grado de interacción por la proyección a la comunidad de acuerdo a las relaciones que se establecen a partir de la especialidad en asesoría comercial media técnica

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1</p>	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

## 13. EVALUACIÓN

### 13.1. PROCESOS DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

En búsqueda de calidad se tiene en cuenta en la evaluación las dimensiones y competencias de saberes: **EI SER**: formar personas con valores, **EI SABER**: formar en lo cognitivo, **EI SABER HACER**: poner en práctica los conocimientos y el **SABER CONVIVIR**.

Evaluar los conocimientos básicos, logros fundamentales y las competencias laborales, que deben adquirir los alumnos con el fin de comprobar que son aptos para desempeñarse en la especialidad cursada. Las técnicas de evaluación deben reflejar el manejo de los conocimientos, el nivel frente a los logros; también se debe tener en cuenta estrategias, medios e instrumentos como:

- La observación de las actividades naturales de trabajo (investigaciones, talleres, exposiciones).
- La observación de situaciones simuladas que generen evidencias de desempeño (prácticas y labor social).
- La aplicación de pruebas de conocimientos (cuestionarios, previos).
- Reconocimiento de aprendizajes previos.
- El desarrollo de proyectos didácticos productivos (para los alumnos que no pueden realizar la práctica empresarial equivalente a 880 horas)
- En el área técnica se verán las siguientes competencias:

La Institución Educativa Instituto Técnico Patio Centro N 2 en cumplimiento del Decreto 1290 de 2009 adoptó el Sistema Institucional de Evaluación y ha realizado las reformas y ajustes necesarios teniendo en cuenta los diferentes modelos educativos que se utilizan en el colegio para la formación de los niños, las niñas, adolescentes, jóvenes y adultos para una evaluación sistemática, integral y formativa que permita a los y las estudiantes y a los padres y madres de familia o acudientes conocer la situación académica, comportamental y promocional de cada estudiante.

La evaluación es parte de la cultura institucional, y se utiliza tanto para el autocontrol de cómo están fluyendo los procesos de aprendizaje sino para identificar obstáculos y problemas del mismo proceso y mejorar; ya que se evalúa para mejorar.

Los criterios de evaluación y promoción académica institucional están regulados por las siguientes normas:

- Decreto 1290 del 16 de abril de 2009.
- Proyecto Educativo Institucional.
- El acuerdo de Consejo directivo que lo avala
- Las orientaciones de Rectoría, Consejos académico y directivo.

### 13.2. PRINCIPIOS DE EVALUACIÓN.

El Sistema Institucional de Evaluación, tiene en cuenta los siguientes principios:

- **Integralidad.** Porque tiene en cuenta a todo el estudiante y todos los estudiantes. Pondera tanto los aspectos cognoscitivos como afectivos y psicomotores, atiende a todas las manifestaciones de la conducta del estudiante.

	<b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b> Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

Con este tipo de evaluación se puede señalar el progreso del estudiante, destacar e identificar sus problemas o dificultades de aprendizaje, cuando ellos son susceptibles de ser solucionados; determinar medios y oportunidades especiales que le permitan superarlos. Es decir, permite garantizar el aprendizaje efectivo y eficiente de los estudiantes.

- **Sistematicidad.** La evaluación obedece a un plan previamente elaborado que se ejecuta en las distintas etapas del proceso enseñanza aprendizaje.
- **Gradualidad y continuidad.** Su acción se realiza a lo largo de todo el proceso en forma secuencial, proporcionando al estudiante la oportunidad de una recuperación inmediata cuando se presenten bloqueos en el aprendizaje. La evaluación comienza antes de iniciarse la enseñanza y va más allá de la simple medición de los resultados.
- **Flexibilidad.** Se adapta a las necesidades, intereses, habilidades y destrezas del estudiante. Es el proceso mediante el cual después de un seguimiento permanente se garantiza el logro de aprendizajes relevantes y pertinentes en el estudiante, especialmente se tiene en cuenta para la realización de adaptaciones curriculares para los y las estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.
- **Dimensiones de la evaluación Científica.** Exige el uso de métodos e instrumentos debidamente garantizados como válidos y confiables. Lleva a una permanente observación de la situación educacional estimula la formulación de hipótesis de trabajo y por medio de la experimentación, recolección de datos e interpretación de los resultados, ayuda a un mejoramiento cualitativo de las técnicas evaluativas, lo cual redundará en beneficio de la personalidad del alumno.
- **Objetiva o funcional.** Debe hacerse en función de las competencias que se pretenden desarrollar en los estudiantes y de los estándares de desempeño que permiten determinar el alcance de dichas competencias
- **Acumulativa.** Requiere el registro de todas las observaciones de orden cualitativo y cuantitativo en el proceso educativo.
- **Comunicativa.** Los resultados de las evaluaciones son dados a conocer a los estudiantes, padres de familia, y docentes para que puedan tomar decisiones pertinentes.

### 13.3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:

- Docente, quien asume esta función con una actitud reflexiva, participativa, formativa y, por lo mismo, autoevaluativa, durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiéndose ser crítico sobre su práctica pedagógica, con miras al mejoramiento continuo de esta y del ambiente educativo.
- El Estudiante, como sujeto del proceso de formación asume en forma responsable la evaluación de su aprendizaje; con la orientación del docente realiza procesos de auto evaluación, con el propósito de identificar sus avances y limitaciones, apoyándose en sus Pares para llevar a cabo la coevaluación, en el marco del Trabajo en Equipo.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1</p>	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

#### 13.4. ESCALA DE EVALUACIÓN PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:

ESCALA INSTITUCIONAL	EQUIVALENCIA ESCALA NACIONAL	APROBACIÓN
DE 0 A 2.9	DESEMPEÑO BAJO	NO
DE 3.0 A 3.9	DESEMPEÑO BÁSICO	APROBADO
DE 4.0 A 4.5	DESEMPEÑO ALTO	APROBADO
DE 4.6 A 5.0	DESEMPEÑO SUPERIOR	APROBADO

- Criterios y Técnicas de Evaluación del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

La evaluación del Aprendizaje, como parte constitutiva de la información, se asume como un proceso de investigación en torno al alumno, en el cual participa activamente para tomar decisiones frente al logro de su aprendizaje. Busca promover el espíritu investigativo, la autonomía personal, la creatividad y el ejercicio del criterio; se caracteriza por ser un proceso permanente, integral y participativo, mediante el cual se identifica la evolución y crecimiento del alumno, teniendo en cuenta los tres saberes: el saber, el saber hacer y el saber ser.

Buscar promover el espíritu investigativo, la autonomía personal, creatividad y el ejercicio del criterio; se caracteriza por ser un proceso permanente integral y participativo, mediante el cual se identifica la evaluación y crecimiento del estudiante.

La integración no solo se limita a los métodos y técnicas, sino ante todo el objeto de la evaluación. No se trata solo de evaluar los desempeños de los estudiantes en los resultados de las pruebas, sino también su formación integral.

La evaluación de las dimensiones de formación del ser humano se realiza con base en los indicadores de cada una de ellas y se articulan de manera coherente con la evaluación de las áreas.

##### Los principios que rigen el proceso de aprendizaje son:

- **Participación.** Es necesario que se dé en una interrelación entre diferentes actores responsables del proceso de evaluación. Es tan importante el papel del alumno como el del instructor; sin el consentimiento de uno de los actores, no se puede realizar este proceso.
- **Validez.** Esta soportado en Evidencias de Aprendizaje que se pueden comprobar y que están en relación directa con los Resultados de Aprendizaje o logros estipulados en el diseño curricular; por lo tanto, las técnicas y los instrumentos utilizados son los requeridos para recoger evidencias reales y ciertas.
- **Transparencia.** Los estudiantes, los instructores y demás personas involucradas, están informados y comprenden el proceso de Evaluación del Aprendizaje y las reglas de juego. Son claros, para todos, los parámetros de la evaluación y los criterios para valorar las evidencias.

##### Los objetivos centrales de la Evaluación son:

- Verificar el cumplimiento de los Resultados de Aprendizaje propuestos.
- Estimular y afianzar los valores y las actitudes propios de la convivencia social.
- Identificar características personales, intereses, ritmos de desarrollo y estilos de aprendizaje.

	<b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b> Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

- Contribuir a la identificación de las limitaciones o dificultades para consolidar el aprendizaje.
- Ofrecer al Estudiante oportunidades para ser creativo, crítico y analítico.
- Proporcionar al Instructor información que le permita tomar decisiones frente a su propio proceso de formación.

En el SENA se utilizan dos valores para expresar el logro del aprendizaje o la carencia de logro:

**A= APROBADO.** Cuando el Alumno alcanza todos los logros establecidos en el diseño curricular

**D= DEFICIENTE.** Cuando el Alumno no alcanza todos los logros establecidos en el diseño curricular.

Estos valores se aplican a toda la Formación Profesional Integral, Titulada y Complementaria (ocupacional y continua), tanto en la modalidad Presencial como Desescolarizada, así como las Etapas Lectiva y Productiva.

Para estudios de nivel superior o de cadena de formación, siempre y cuando el estudiante solicite por escrito la constancia ante el Coordinador Académico, se pueden efectuar las equivalencias cuantitativas, solo por parte del responsable de Registro y Certificación Académica. Es decir, en ningún caso son de manejo del Instructor las equivalencias cuantitativas, las cuales son valores absolutos y no son promediables. Con tal fin el SENA establece la siguiente tabla de valoración:

ESCALA	VALOR CUALITATIVO	VALOR NUMÉRICO
A=	APROBADO	4.5
D=	DEFICIENTE	2.5

La Evaluación del Aprendizaje está dirigida, más que a evaluar el conocimiento teórico, a evaluar la aplicación de dicho conocimiento en prácticas reales con resultados concretos, en el proceso de formación tanto en la Etapa Lectiva como en la Productiva. Con este fin, el SENA asume las Evidencias de Aprendizaje como referentes, a partir de las cuales se pueden identificar los logros alcanzados por los Estudiantes y/o aprendices.

Los tipos de Evidencias de Aprendizaje son: de Conocimiento y de Desempeño (de proceso y de producto), los cuales se interrelacionan con el saber, el saber hacer y el ser. Estas Evidencias se complementan entre sí y, en su conjunto, permiten juzgar el aprendizaje del Alumno, imprimiéndole el carácter integral a la evaluación.

Para recobrar las evidencias de Aprendizaje, el instructor aplica técnicas e instrumentos de evaluación, que pueden ser entregados con anticipación a los Estudiantes y/o aprendices, con el propósito de resolverlos, aprender y, de esa manera, estar listos para que el Instructor realice la evaluación. La condición necesaria para entregar los instrumentos radica en que vayan más allá del recuerdo y de la comprensión, haciendo énfasis en la aplicación, el análisis, la síntesis, entre otros.

Las Evidencias de Aprendizaje recaudadas durante el proceso de formación son verificadas por el Instructor a través de la indagación y diálogo con el estudiante, permitiéndole confirmar y valorar los logros alcanzados (Evaluación Formativa). Los aspectos que debe considerar el Instructor para verificar y valorar las evidencias son:

- **Autenticidad**, esto es que pertenecen al Estudiante como único autor.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2 Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005 Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019 DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1</p>	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

- **Vigencia**, vale decir su actualidad en relación con enfoques o tendencias, tecnologías, políticas institucionales o con la normativa implicada en la evidencia. Significa, según el caso, que las Evidencias de Aprendizaje son aplicables o utilizadas en el contexto socioeconómico actual del país.
- **Pertinencia**, quiere decir que las Evidencias están relacionadas de manera directa con los Resultados de Aprendizaje exigidos por el diseño curricular.
- **Calidad**, está referida al cumplimiento de todos los Criterios de Evaluación (Indicadores de logro establecidos en el Módulo de Formación) los cuales permiten reconocer el nivel de aprendizaje, confirmando, así, la aprobación o deficiencia del Estudiante

Las Evidencias de Aprendizaje que cumplen los criterios de calidad establecidos tanto en la Etapa Lectiva como Productiva, son organizadas por el Alumno en el Portafolio de Aprendizaje, el cual permite:

- Registrar el historial del aprendizaje del estudiante, su desarrollo y progreso.
- Consignar la documentación de logros obtenidos y los juicios de evaluación emitidos por el Instructor, garantizando, de esta manera, la transparencia y validez del proceso de evaluación.
- La identificación de aprendizajes, como evidencias previas para la elaboración del Plan de Formación.

Los responsables del proceso de Evaluación del Aprendizaje del Estudiante son:

- El Instructor, quien asume esta función con una actitud reflexiva, participativa, formativa y, por lo mismo, autoevaluativa, durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiéndose ser crítico sobre su práctica pedagógica, con miras al mejoramiento continuo de esta y del ambiente educativo.
- El Estudiante, como sujeto del proceso de formación asume en forma responsable la evaluación de su aprendizaje; con la orientación del docente realiza procesos de auto evaluación, con el propósito de identificar sus avances y limitaciones, apoyándose en sus Pares para llevar a cabo la coevaluación, en el marco del Trabajo en Equipo.

Para términos de evaluación institucional la escala de valoración sería:

DE 0 A 2.9	DESEMPEÑO BAJO	NO APROBADO
DE 3.0 A 3.9	DESEMPEÑO BÁSICO	APROBADO
DE 4.0 A 4.5	DESEMPEÑO ALTO	APROBADO
DE 4.6 A 5.0	DESEMPEÑO SUPERIOR	APROBADO

La Evaluación de Aprendizaje está dirigida, más que a evaluar el conocimiento teórico, a evaluar la aplicación de dicho conocimiento en prácticas reales con resultados concretos, en el proceso de formación tanto en la Etapa lectiva como en la productiva. Con este fin, el SENA, asume las Evidencias del Aprendizaje como referentes, a partir de las cuales se pueden identificar los logros alcanzados por los estudiantes.

Los tipos de Evidencias de Aprendizaje son: conocimiento, desempeño y de producto, los cuales se interrelacionan con el saber, el saber hacer y el ser.

Estas evidencias se complementan entre sí y, en su conjunto, permiten juzgar el aprendizaje del estudiante, imprimiéndole el carácter general a la evaluación



## 14. ARTICULACIÓN CON PROYECTOS TRANSVERSALES Exploración y Orientación Vocacional

Como el Proyecto Educativo Institucional propende por una formación integral, a través de todas las áreas y proyectos transversales se ofrece elementos para la orientación vocacional ayudando a descubrir a los y las estudiantes, sus capacidades, cualidades, actitudes y aptitudes para enfrentar el mundo laboral por medio de la selección de una formación técnica que responda a sus inclinaciones.

Este proceso se hace desde los primeros años de formación preescolar con la presentación de las diferentes profesiones, con el desarrollo de una conciencia del mejoramiento del ambiente, a través de los proyectos transversales, PRAE, Programa de Educación para la Sexualidad y Construcción de Ciudadanía,

Además, se les aplica a los y las jóvenes encuestas de orientación vocacional y profesional orientada por los docentes y se realiza la Feria de las Carreras, donde se abre un espacio a las visitas de las universidades o instituciones de educación superior para la exposición de las diferentes carreras que ofrecen.

En el área de Ética, se manejan conceptos de ética profesional, proporcionando elementos que el/la estudiante debe manejar dentro de su desempeño laboral y el conocimiento legal vigente que aporte al desarrollo de las competencias.

### EJES INTEGRADORES Y TRANSVERSALIDA

260101034	MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. (190 HORAS )				
CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	MATEMÁTICAS	CIENCIAS NATURALES	CIENCIAS SOCIALES	LENGUA CASTELLANA	TECNOLOGÍA
CLIENTE	Estadística y análisis de datos	Individuo	Oferta y la demanda en la economía del país	Interpretación de textos en diferentes contextos	Manejo de las TIC
Producto	Construcción de figuras geométricas	Relaciones Intraespecífica e interespecífica	Economía de mercado ; economía tradicional	Proyección de ensayos y argumentación de ideas	Manejo de las TIC
VENTAS	Pronósticos	Economía	Relaciones intraespecíficas	Medio de comunicación	Base de datos



			a e inter específica	ón Análisis de textos	
comportamiento del consumidor	Estadística	Condiciones del medio ambiente	Inflación y modelos económicos	Análisis de textos en diferentes contextos	Hojas de calculo

<b>260101033</b>	<b>PROSPECTAR CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS OBJETIVO Y ESTRATEGIA DE VENTAS. (190 HORAS)</b>				
CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	MATEMATICAS	CIENCIAS NATURALES	CIENCIAS SOCIALES	LENGUA CASTELLANA	TECNOLOGIA
MERCADEO	Regresión lineal	Comercio	Medio de comunicación	Medio de comunicación Informes	Avances tecnológicos
SEGMENTACIÓN DE MERCADOS:	Conjuntos	Posición geográfica Historia Clases sociales Economía	Reinos y clasificación Taxonomía	Análisis de textos	Aplicaciones con excel
DATOS	Estadísticos	Variables	Informes	Medio de comunicación Informes	Bases de datos
CLIENTES	Elementos	Población	Sociedad	Medio de comunicación Informes	Usuario
Elementos de la prospectiva	Estadística	Tecnología y sociedad	Presupuesto Nacional	Interpretación y análisis de textos en diferentes contextos	Hoja de cálculo



260101034 <b>VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES. (280 HORAS)</b>					
CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	MATEMATICAS	CIENCIAS NATURALES	CIENCIAS SOCIALES	LENGUA CASTELLANA	TECNOLOGIA
DOCUMENTOS COMERCIALES:	Propiedades de los números naturales, enteros, racionales, reales	El entorno	Producción y distribución de bienes y servicios	Interpretación de textos y capacidad argumentativa	Utilización de las TIC para mejorar la productividad, eficiencia, calidad y la gestión
La compra y la venta	Análisis estadístico	Condiciones del medio ambiente	El dinero	Interpretación y análisis de textos en diferentes contextos	Hoja de cálculo
Negociación	Propiedades de los números naturales, enteros, racionales, reales	El entorno		Expresión de respeto por la diversidad cultural y social del mundo contemporáneo, en las situaciones comunicativas en las que intervengan	
Producto Y servicio	Cantidades	Teoría científica y modelos	Producción y distribución de bienes y servicios	Apropiación crítica de los lenguajes no verbales para desarrollo de procesos comunicativos	Reconocimiento de tendencias tecnológicas en productos y servicios, TIC, transporte y alimentación
Clasificación internacional de productos o servicios	variables ordinales y nominales	Tecnología y sociedad	Producción y distribución de bienes y servicios	Comprensión e interpretación de textos con actitud crítica y capacidad argumentativa	Utilización de las TIC para mejorar la productividad, eficiencia, calidad y la gestión



Tecnología para la información	Uso de la hoja de cálculo de Excel	Tecnología y sociedad	Economía y modernismo	Apropiación crítica de los lenguajes no verbales para desarrollo de procesos comunicativos intencionados	Realizar proyectos donde se involucran las TIC
Técnicas de expresión oral y escrita	Sistema de numeración arábigo y simbología	El cuerpo humano		Apropiación crítica de los lenguajes no verbales para desarrollar procesos comunicativos intencionados	Realizar proyectos donde se involucran las TIC
Aspectos éticos de negociación	Valores exactos de los productos	El ser humano como un todo	Relación económica de las diferentes etnias, comunidades y culturales		Influencia de los medios de comunicación
Surtido	Geometría	Sistema nervioso	Análisis marginal, utilidad	Interpretación de textos	Hojas de cálculo en Excel
Exhibición	Geometría	Sistema muscular	Manejo y análisis de la economía de un país	Proyección de ensayos y argumentación de ideas	Manejo de las TIC
Conceptos de mercado	Gráficas Estadísticas	Economía	El individuo y su entorno	Medio de comunicación Análisis de textos	Aplicaciones con excel



## COMPETENCIAS TRASVERSALES GRADOS 10º Y 11º

	<b>ASESORIA COMERCIAL</b>
<b>COMPET. TRANSV O CLAVES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales de acuerdo con situaciones del contexto productivo y social. (Ciencias naturales: Física)</li> <li>• Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. (Protección para la salud y el medio ambiente)</li> <li>• Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (Comunicación)</li> <li>• Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. (Derechos fundamentales del Trabajo).</li> <li>• Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. (Ética para la construcción de una cultura de paz).</li> <li>• Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales. (Actividad física y hábitos de vida saludable)</li> <li>• Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. (Cultura emprendedora y empresarial)</li> <li>• Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas. (Bilingüismo)</li> <li>• Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. (Matemáticas)</li> <li>• Resultado de Aprendizaje de la Inducción. (Inducción)</li> <li>• Resultado de Aprendizaje etapa practica.</li> <li>•</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento. (Verificación de la experiencia de servicio al cliente)           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar acciones postventa a partir de la experiencia de servicio 144h</li> <li>• Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48h</li> </ul> </li> <li>2. Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas. (Determinación de clientes potenciales)           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmentos de mercado 48h.</li> <li>• Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización 144h</li> </ul> </li> </ol>

	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO TECNICO PATIOS CENTRO N°2</b>  Creado por el Decreto N.º 000300 de 03 de mayo de 2005  Resolución de aprobación No. 005209 del 21 de noviembre de 2019  DANE 25487400056801 – NIT 900027336-1</p>	SGC-PA-SG-C
		12-04-2011
		VERSION 1.0

	<p><b>3. Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar propuesta comercial del producto y servicio de acuerdo con el mercado</li> <li>• objetivo. 144h.</li> <li>• Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización. 144h</li> </ul>
--	---



## 15 PERFIL ALUMNO

### 15.1 PERFIL DE EGRESO

PERFIL IDÓNEO DE EGRESO	
PERFIL OCUPACIONAL	
NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO	
Código del campo ocupacional	Ocupación
6311	Vendedores de Ventas no Técnicas
PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO	
CARACTERIZACION DE CLIENTES PROPUESTA COMERCIAL EVENTO PROMOCIONAL INFORMES DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS AL CLIENTE	
COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ	
Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL	220201501
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL	240201524
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales	210201501
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	240201529
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	240202501
MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.	260101034
PROSPECTAR CLIENTES DE ACUERDO CON LOS SEGMENTOS OBJETIVO Y ESTRATEGIA DE VENTAS.	260101033
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.	220501046
VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.	260101047



## 15.2 PERFIL PROFESIONA

<b>PERFIL PROFESIONA</b>		
<b>Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras</b>	<b>Conocimientos / Saberes esenciales</b>	<b>Competencias Social</b>
RECONOCER ATRIBUTOS DE LOS PRODUCTOS	MERCADEO: CONCEPTO, OBJETIVOS, BENEFICIOS	COMUNICACION ASERTIVA CON LOS CLIENTES
RECONOCER LAS CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS	MERCADO: TIPOLOGIAS, SEGMENTO, NICHOS, POSICIONAMIENTO,	CAPACIDAD DE ESCUCHA FRENTE AL MANEJO DE OBJECIONES
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	MERCADO OBJETIVO Y VARIABLES	RESOLUCION DE PROBLEMAS EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE VENTAS
RECONOCER EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS	SEGMENTACION DE MERCADOS: CONCEPTO, TIPOS, CRITERIOS	TOMA DE DECISIONES FRENTE A LAS CONDICIONES DE VENTAS
CONSTRUIR PROPUESTA COMERCIAL	BASES DE DATOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO DE BASES DE DATOS	TRABAJO EN EQUIPO CON LA FUERZA DE VENTA
MANEJAR HERRAMIENTAS OFIMATICAS E INFORMATICAS	CLIENTES: CONCEPTO, TIPOLOGIA, CARACTERISTICAS, PERFILES	MANEJO DEL TIEMPO EN LAS VISITAS DIARIAS
PRESENTAR PROPUESTA COMERCIAL	ANALISIS DE DATOS: CONCEPTO, CRITERIOS	PUNTUALIDAD EN LAS CITAS
IDENTIFICA TECNICAS DE EXHIBICION	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION: CONCEPTO Y TIPOS	RESPECTO POR LA DIVERSIDAD DE LOS CLIENTES
REALIZAR DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO	INFORMES: CONCEPTO, TIPOS, GRAFICOS	RESPONSABLE EN TODO EL PROCESO DE VENTA
MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE	PRODUCTO: CONCEPTO, ATRIBUTOS, CLASIFICACION,	PROACTIVO EN LAS IDEAS GENERADAS FRENTE AL PROCESO DE VENTA
PACTAR CONDICIONES COMERCIALES	FUNCIONES, BENEFICIOS, CARACTERISTICAS,	HONESTIDAD CON LA EMPRESA Y LOS CLIENTES
EFFECTUAR CIERRE DE VENTA	REFERENCIAS Y TIPOS	ACTITUD HACIA LA MEJORA CONTINUA
DILIGENCIAR DOCUMENTOS COMERCIALES	EMPAQUE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS	CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA



<p>RECIBIR TRANSACCION COMERCIAL          VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS</p> <p>DETERMINAR ESTADO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE</p> <p>IDENTIFICAR LOS HALLAZGOS</p> <p>CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CLIENTES</p> <p>RESPONDER SOLICITUDES DE LOS CLIENTES</p> <p>IDENTIFICAR EL CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>ESTABLECER LOS MOMENTOS DE VERDAD</p> <p>REALIZAR TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA</p> <p>DETERMINAR LOS ELEMENTOS DEL PROCESO DE POSTVENTA</p> <p>UTILIZAR HERRAMIENTAS DE COMUNICACION</p> <p>POSTVENTA</p>	<p>ENVASE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS</p> <p>EMBALAJE: CONCEPTO, TIPOS, FUNCIONES Y USOS</p> <p>SURTIDO: CONCEPTO, DIMENSIONES, NIVELES, ESTRUCTURA, USOS Y BENEFICIOS</p> <p>SERVICIO: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERISTICAS</p> <p>PORTAFOLIO: CONCEPTO, ELEMENTOS Y CARACTERISTICAS</p> <p>PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO Y ELEMENTOS</p> <p>NEGOCIACION: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERISTICAS Y APLICABILIDAD</p> <p>DEMOSTRACIONES DE PRODUCTO O SERVICIO: CONCEPTO Y TIPOS</p> <p>EXHIBICION: CONCEPTO, TIPOS, FORMAS, NIVELES, ZONAS, TECNICAS</p> <p>ESTRATEGIAS DE VENTAS: CONCEPTO, TIPOS</p> <p>VENTA: CONCEPTO, TIPOS, FASES</p>	<p>INFORMACION</p>
---	---	--------------------



### 15.3 PERFIL DEL EGRESADO

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO
LOS TITULADOS DEL PROGRAMA: TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL, ESTAN CUALIFICADOS PARA NEGOCIAR TECNICAMENTE PRODUCTOS Y SERVICIOS, PROSPECTAR, CORROBORAR LAS EXPERIENCIAS DE POSTVENTA A CLIENTES Y REPRESENTAR CUALQUIER TIPO DE EMPRESA EN SU AREA COMERCIAL. PARA EL DESARROLLO DE ESTAS LABORES, ES NECESARIO, QUE LOS APRENDICES Y TITULADOS, DESARROLLEN HABILIDADES BLANDAS COMO LA RESPONSABILIDAD, TRABAJO EN EQUIPO, PROACTIVIDAD, HONESTIDAD CON LA EMPRESA Y SUS PROSPECTOS

PERFIL IDÓNEO DE INGRESO			
<b>REQUERIMIENTOS</b>			
Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:			
<b>Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:</b>	BÁSICA SECUNDARIA		
<b>Grado:</b>	9		
<b>Requiere Certificación académica (si/no)</b>	SI		
<b>Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no):</b>	NO	<b>CUAL?</b>	
		<b>No. Horas</b>	
<b>Edad mínima definida en la ley:</b>	14 años		
<b>Requisitos adicionales:</b>	Los establecidos por el programa de formación.		
<b>Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:</b> (Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)			
Ninguna			
<b>ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS</b> Disposición para trabajar con clientes, preferencia por el trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, comunicación asertiva, capacidad de servicio, toma de decisiones, manejo de conflictos, responsabilidad con el trabajo, honestidad en la aprendizaje			

IBETH MERCEDES SANCHEZ GARCIA

Docente