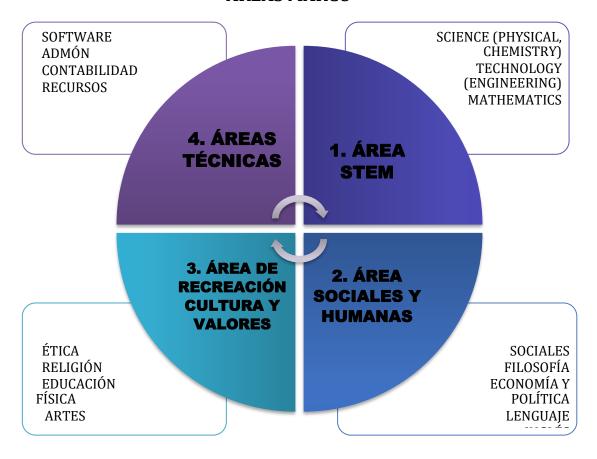


# INFORMACIÓN GENERAL ÁREAS MARCO



NOMBRE DEL ÁREA MARCO EDUCATIVO STEM: ÁREA TÉCNICA COMERCIAL

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

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

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





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

#### FINES DEL SISTEMA EDUCATIVO COLOMBIANO:

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

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



#### MARCO LEGAL:

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

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

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

# MARCO CONCEPTUAL DEL ÁREA DE IDONEIDAD:

La educación media técnica con especialidad en comercio con las salidas ocupacionales de Asistencia administrativa y asesor Comercial), brinda la posibilidad de facilitar una serie de procesos que permiten a las estudiantes, el desarrollo de competencias que le garanticen su inserción a la educación terciaria y/o al medio productivo con la posibilidad de ser competitivas en el medio. Desde esta acepción, la formación en la media técnica está orientada al desarrollo de competencias básicas para el aprendizaje, sociales para la interacción con el entorno, las competencias personales para lograr un adecuado nivel en la calidad de vida y unas competencias laborales desde donde se proyecte en el mercado productivo. Según las nuevas disposiciones en materia de educación el gobierno central







propende por un enfoque de emprendimiento, que capacite a los estudiantes para la globalización y el cumplimiento de los tratados comerciales como el ALCA, TLC, la creación de nuevas empresas a través de las MIPYMES y las negociaciones del mercado interno aprovechando los adelantos tecnológicos, las facilidades en la consecución de recursos por medio de las instituciones gubernamentales después de un análisis concreto de los proyectos de creación de negocios. El enfoque de la especialidad en comercio impartida por la Institución Educativa San José dirige sus acciones a estimular a las estudiantes para el inicio de negocios propios. Los resultados obtenidos en el cumplimiento de la práctica empresarial, después de un trabajo continuo de 140 horas y demás evidencias, permiten determinar la importancia del trabajo teórico-práctico que ha hecho posible la continuidad aún después de la práctica como empleadas de una organización y como aprendices. Este enfoque posibilita y estimula el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, las habilidades comunicativas y la toma de decisiones a la vez que crea un ambiente laboral y de relaciones interpersonales con empleados y empresarios de amplia experiencia, pero este trabajo no solo está encaminado al campo laboral, sino también en la formación para continuar estudios superiores de carreras afines a la especialidad en comercio. La estructura de esta especialidad está representada en componentes como: gestión administrativa, la contable, financiera, empresarial, mercadeo, legislación, merchandising, marketing digital, gestión del talento humano y servicio al cliente, compensación salarial y emprendimiento, apoyadas en las TIC. Todos organizados en guías de aprendizaje con indicadores de desempeño y actividades prácticas donde el estudiante recibe diferentes formas de aprendizaje: habilidades de pensamiento crítico, perspectiva del usuario, contexto de negocios, temas éticos, habilidades de comunicación, toma de decisiones, manejo de clientes, pagos tributarios, liquidación de pagos, salud ocupacional entre otros; lo anterior atendiendo a las necesidades actuales del entorno empresarial.



# <u>Desarrollo de habili</u>dades S. XXI

Computacional

Datos Algoritmos Abstracción Patrones

# Complejo

Realidad Naturaleza Ser, cosmos

#### Pensamiento

Sistémico

Planear hacer verificar ajustar

#### **Aleatorio**

Estadística Combinatoria Probabilidad

# Gestión de proyectos

Diseño Desarrollo Análisis Evaluación Decisión bajo incertidumbre Problema (qué, quien, cómo, cuando, donde, cuanto)

y decisión

#### **laborales**

# Trabajo en equipo

Causa común, líder, tareas, responsables, comunicación, resultados Flujo de
mensajes y
respuestas
internos y
externos con
efectividad y
eficiencia

# TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

# APRENDIZAJES BÁSICOS (AZB) Y HABILIDADES DEL SIGLO XXI GRADO: 10º. INTENSIDAD HORARIA 6 HORAS SEMANALES

**COMPETENCIAS:** - ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS Y UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

TÉCNICAS ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES

AZB	HABILIDADES DE PENSAMIENTO	HABILIDADES LABORALES
Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica. (1)	Complejo Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Aplica las normas de redacción para los documentos empresariales y textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica, gramatical, reglas ortográficas según el tipo de texto y las políticas organizacionales (2)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación





Elabora los diferentes documentos empresariales, teniendo en cuenta la redacción las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad y precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización. (3)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Utiliza los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponible; Consolidando información de manera física o electrónica. (4)	Computacional Sistémico	Trabajo en equipo Comunicación
Procesa información utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las administrativas empresariales. (5)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Reconoce generalidades de la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. (6)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Proporciona de forma eficaz la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. (7)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad. (8)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Conoce y aplica estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación





con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. (9)		
Identifica y aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente. (10)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación

# APRENDIZAJES BÁSICOS (AZB) Y HABILIDADES DEL SIGLO XXI GRADO: 11º. INTENSIDAD HORARIA 6 HORAS SEMANALES COMPETENCIAS: Reconocimiento de Recursos Financieros Trámite de Documentos

AZB	HABILIDADES DE PENSAMIENTO	HABILIDADES LABORALES
Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipologías, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público (1)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Identifica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización. (2)	Computacional Sistémico	Trabajo en equipo y comunicación
Codifica con responsabilidad los documentos contables, de transacciones, teniendo en cuenta el catálogo de cuentas de la organización. (3)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Diligencia los soportes contables y calcula los impuestos teniendo	Computacional Sistémico	





en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)		Trabajo en equipo y comunicación
Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)	Computacional Sistémico	Trabajo en equipo y comunicación
Identifica conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución (6)	Computacional Sistémico	Trabajo en equipo y comunicación
Aplica el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos a enviar según políticas institucionales. (7)	Computacional Sistémico	Trabajo en equipo y comunicación
Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. (8)	Computacional Sistémico	Trabajo en equipo y comunicación
Reconoce importancia e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente (9)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Identificas las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia.	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación

# TÉCNICO EN ASESOR COMERCIAL

APRENDIZAJES BÁSICOS (AZB) Y HABILIDADES DEL SIGLO XXI GRADO: 10º.

COMPETENCIAS: DETERMINACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS





AZB	HABILIDADES DE PENSAMIENTO	HABILIDADES LABORALES
Conoce generalidades sobre la empresa y los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado (1)	Complejo Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Gestión de proyectos Trabajo en equipo Comunicación
Prospecta clientes potenciales según el producto o servicio de la organización. (2)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Elabora segmentación de clientes de acuerdo con el producto o servicio ofertado. (3)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado (4)	Computacional Sistémico	Gestión de proyectos Trabajo en equipo Comunicación
Evalúa e implementa acciones de mejora en el proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación. (5)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Efectúa la venta a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organización. (6)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Identifica las necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado. (7)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según necesidades del cliente. (8)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre





portafolio comercial, según requerimientos de la organización (9)		Trabajo en equipo y comunicación
Aplica técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado. (10)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación

# APRENDIZAJES BÁSICOS (AZB) Y HABILIDADES DEL SIGLO XXI GRADO: 11º. COMPETENCIAS: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

AZB  Identifica y aplica diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta (1)  Computacional  Conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta (2)  EABORALES  Decisión bajo incertidumbre  Gestión de proyectos  Trabajo en equipo  Computacional  Sistémico  Decisión bajo incertidumbre  Trabajo en equipo  Trabajo en equipo  Trabajo en equipo	la la
condiciones comerciales en la gestión de la venta (1)  Computacional Sistémico  Computacional Computación  Conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en Sistémico  Computacional Sistémico  incertidumbre  Gestión de proyectos Trabajo en equipo Comunicación  Decisión bajo incertidumbre	la
gestión de la venta (1)  Computacional Sistémico  Comunicación  Conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en  Computacional Sistémico  Computacional Computacional Sistémico  Computacional Decisión bajo incertidumbre	
Sistémico Trabajo en equipo Comunicación  Conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en Sistémico incertidumbre	
Comunicación  Conoce el protocolo de servicio Computacional Decisión bajo con el cliente y lo implementa en Sistémico incertidumbre	
Conoce el protocolo de servicio Computacional Decisión bajo con el cliente y lo implementa en Sistémico incertidumbre	
con el cliente y lo implementa en Sistémico incertidumbre	
	y
el proceso de la venta (2) Trabajo en equipo	У
-	j
comunicación	
Presenta propuesta comercial, Computacional Decisión bajo	la
aplicando diferentes técnicas de Sistémico incertidumbre	
venta. (3) Trabajo en equipo	у
comunicación	
Computacional Gestión de proyectos	
Reconoce e implementa acciones   Sistémico   Trabajo en equipo	
post-venta a diferentes tipos de Comunicación	
clientes, según requerimientos de	
la organización. (4)	
Computacional   Decisión bajo	la
Elabora informe Post-venta con Sistémico incertidumbre	
base en la experiencia con el Trabajo en equipo	у
cliente e implementando acciones comunicación	
de mejora (5)	
Conoce el proceso de Computacional Decisión bajo	la
trazabilidad organizacional, como   Sistémico   incertidumbre	
una estrategia que permite	

	-	-		
1	~		-	
Æ	100		т	١.
۴.	4.5	о.		



verificar todas las etapas de la venta. (6)		Trabajo en equipo y comunicación
Identifica herramientas digitales que facilitan la comercialización en las organizaciones (7)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y
on as organizationes (1)		comunicación
Realiza la caracterización y perfilamiento de los clientes	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre
potenciales (8)	Sistemico	Trabajo en equipo y comunicación
Aplica concepto en la construcción, análisis y	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre
procesamiento de la información, mediante el manejo de bases de datos. (9)		Trabajo en equipo y comunicación
Conoce y aplica técnicas e	Computacional	Decisión bajo la
instrumentos para el análisis de la información. (10)	Sistémico	incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación

# METODOLOGÍA GENERAL PARA DESARROLLAR HABILIDADES STEM

Proyectos de aula o Proyecto de Investigación	Resolución de Metodología de la Problemas o Retos pregunta o indagaci		
1. Selección de tema,	<b>1.</b> Definir un problema	<b>1.</b> Hacer una pregunta	
nombre	<b>2.</b> Buscar varias	<b>2.</b> Tormenta de hipótesis	
<b>2.</b> Hacer equipos, definir	soluciones	que la responde	
resultado esperado	<b>3.</b> Definir una solución <b>3.</b> Experimentación		
3. Planear y asignar	<b>4.</b> Implementarla <b>4.</b> Se recogen eviden		
responsabilidades	experimentando	se dan validaciones	
<b>4.</b> Investigar,	<b>5.</b> Concluir, presentar,	<b>5.</b> Se comparte y	
experimentar, debatir,	valorar	comunican resultados	
retroalimentar			
<b>5.</b> Concluir, presentar,			
valorar			



#### MARCO EDUCATIVO STEM.

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

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

La metodología STEM se desarrollara a partir de proyectos de aula o de investigación partiendo de los requerimientos del proyecto formativo SENA. Involucrando También la metodología STEM Resolución de Problemas o Retos, ya que la dinámica de las competencias se desarrolla planteando problemas y buscando posibles soluciones.

### FLEXIBILIZACIÓN CURRICULAR

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

La estrategia de Instrucción Diferenciada se utiliza con el objetivo de proveer al estudiantado las herramientas necesarias para un aprendizaje interesante, significativo y profundo. Su función primordial es suplir sus necesidades de manera que puedan construir significado y aplicarlo al mundo que les rodea. Con esta estrategia el proceso de enseñanza y aprendizaje puede ir dirigido a toda la clase, a grupos pequeños o individualmente. Los docentes usan el tiempo, el espacio, los materiales y las estrategias educativas flexiblemente, según las necesidades del aprendiz. Esto con el propósito de maximizar la capacidad del estudiantado para







enfrentarse a los distintos retos mediante la diversificación del contenido, el proceso y el producto. La planificación debe dirigirse a diseñar clases diferenciadas por aptitud, por interés y por el perfil. Las salas de clases se conciben como comunidades de aprendizaje donde el estudiantado comparte con el apoyo del docente, la responsabilidad por su crecimiento y la canalización de sus metas educativas.

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

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

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

Según nuestro Sistema de Evaluación Institucional los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE) y que son diagnosticados con todo tipo de barreras para







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

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

- Identificar la población con necesidades educativas especiales (NEE), con el apoyo de la UAI
- Proporcionar tiempos mayores para el cumplimiento de los compromisos si así lo requiere su exigencia.
- Dosificar trabajos, consultas, guías de trabajo si lo requiere la estudiante.
- Realizar seguimiento constante a sus evidencias, realizando la realimentación respectiva.
- Motivar a las estudiantes, reconociendo sus fortalezas
- Implementar el trabajo en equipos colaborativo que lo impulsen a la consecución de logros.
- Generar espacios de comunicación y participación de la familia en el proceso formativo del estudiante.
- Aprovechar los diferentes recursos tecnológicos que permitan mayor avance a las estudiantes.
- Apoyo con niñas representantes, monitoras que apoyen el proceso de estas estudiantes.

# VALORACIÓN - EVALUACIÓN INTEGRAL STEM

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



Esta valoración - evaluación está fundamentada en las siguientes premisas:

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

El área de idoneidad Media técnica, atiende los principios de la evaluación de las habilidades del Siglo 21, y su concepción para ello se describe a continuación:



# **AUTOEVALUACIÓN Y COEVALUACIÓN:**

La autoevaluación permite que el estudiante participe en su proceso de formación desde su responsabilidad y honestidad. La autoevaluación y la coevaluación se interiorizan en la institución como un proceso significativo en el quehacer tanto







académico como comportamental ya que le permite a cada estudiante y sus pares evaluar conjuntamente y de manera integral la culminación de cada período.

Este proceso se realiza con el estudiante buscando una actitud reflexiva y de confrontación, que le permita reconocer como ha sido su actitud frente al área, a sus responsabilidades, al docente y como parte importante de un grupo. La autoevaluación y coevaluación corresponde dentro de cada área al diez por ciento (10%) de cada periodo académico. Para la autoevaluación y coevaluación se contemplan los siguientes criterios:

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

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

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

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

# **AUTOEVALUACIÓN Y COEVALUACIÓN:**

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

Este proceso se realiza con el estudiante buscando una actitud reflexiva y de confrontación, que le permita reconocer como ha sido su actitud frente al área, a sus responsabilidades, al docente y como parte importante de un grupo. La autoevaluación y coevaluación corresponde dentro de cada área al diez por ciento (10%) de cada







periodo académico. Para la autoevaluación y coevaluación se contemplan los siguientes criterios:

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

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

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

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

#### **EVALUACIÓN FORMATIVA**

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

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







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

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

#### **EVALUACIÓN INTEGRAL:**

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

Esta evaluación está fundamentada en las siguientes premisas:

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

# RETROALIMENTACIÓN:

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

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



#### PLAN DE MEJORAMIENTO 2021

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

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

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

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

GRADO: 10º. INTENSIDAD HORARIA 6 HORAS SEMANALES





# RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DEL GRADO 10º.

**COMPETENCIAS:** - ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS Y UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS TÉCNICAS ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES

APRENDIZAJES	COMPETENCI AS	1.0 A 2.9 BAJO	3.0 A 3.9 BÁSICO	4.0 A 4.5 ALTO	4. 6 A 5.0 SUPERIOR
Comprende	Comunicativ	Difícilmente	Comprende	Comprende	De manera
la	a	Comprende	con	de madera	sobresalient
importancia	Interpretativ	la	dificultad la	adecuada la	e
de la	a	importancia	importancia	importancia	Comprende
redacción de	Propositiva	de la	de la	de la	la
los	Argumentati	redacción de	redacción de	redacción de	importancia
documentos	va	los	los	los	de la
empresarial		documentos	documentos	documentos	redacción de
es de		empresarial	empresarial	empresarial	documentos
acuerdo con		es de	es de	es de	empresarial
la tipología,		acuerdo con	acuerdo con	acuerdo con	es de
el asunto, la		la tipología,	la tipología,	la tipología,	acuerdo con
norma		el asunto, la	el asunto, la	el asunto, la	la tipología,
técnica		norma	norma	norma	el asunto, la
		técnica	técnica	técnica	norma
					técnica
Aplica las	Comunicativ	Difícilmente	Aplica	Aplica bien	Aplica muy
normas de	a	aplica las	algunas	las normas	bien las
redacción	Interpretativ	normas de	veces las	de redacción	normas de
para los	a	redacción	normas de	para los	redacción
documentos	Propositiva	para los	redacción	documentos	para los
empresarial	Argumentati	documentos	para los	empresarial	documentos
es y textos de	va	empresarial	documentos	es y textos de	empresarial
acuerdo con		es y textos de	empresarial	acuerdo con	es y textos de
el asunto, la		acuerdo con	es y textos de	el asunto, la	acuerdo con
norma		el asunto, la	acuerdo con	norma	el asunto, la
técnica,		norma	el asunto, la	técnica,	norma
gramatical,		técnica,	norma	gramatical,	técnica,
reglas		gramatical,	técnica,	reglas	gramatical,
ortográficas		reglas	gramatical,	ortográficas	reglas
según el tipo		ortográficas	reglas	según el tipo	ortográficas
de texto y las		según el tipo	ortográficas	de texto y las	según el tipo
políticas		de texto y las	según el tipo	políticas	de texto y las
organizacion		políticas	de texto y las	organizacion	políticas
ales		organizacion ales	políticas	ales	organizacion
		ales	organizacion ales		ales
Elabora los	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Elabora bien	Elabora muy
diferentes	a	elabora los	veces	los	bien los
documentos	Interpretativ	diferentes	elabora los	diferentes	diferentes
empresarial	a	documentos	diferentes	documentos	documentos
es, teniendo	Propositiva	empresarial	documentos	empresarial	empresarial

,	- 1	,
CODIGO FO-DP-04		VEDCION 2
LUDIGU FU-DP-04	- 1	VERSION 3





en cuenta la	Argumentati	es, teniendo	empresarial	es, teniendo	es, teniendo
redacción las	va	en cuenta la	es, teniendo	en cuenta la	en cuenta la
técnicas de		redacción las	en cuenta la	redacción las	redacción las
digitación y		técnicas de	redacción las	técnicas de	técnicas de
transcripció		digitación y	técnicas de	digitación y	digitación y
n, la		transcripció	digitación y	transcripció	transcripció
tecnología		n, la	transcripció	n, la	n, la
disponible,		tecnología	n, la	tecnología	tecnología
velocidad y		disponible,	tecnología	disponible,	disponible,
precisión;		velocidad y	disponible,	velocidad y	velocidad y
normas de		precisión;	velocidad y	precisión;	precisión;
seguridad y		normas de	precisión;	normas de	normas de
salud en el		seguridad y	normas de	seguridad y	seguridad y
trabajo,		salud en el	seguridad y	salud en el	salud en el
normativa y		trabajo,	salud en el	trabajo,	trabajo,
políticas de		normativa y	trabajo,	normativa y	normativa y
la		políticas de	normativa y	políticas de	políticas de
organización		la ,	políticas de	la ,	la ,
. (3)		organización	la ,	organización	organización
IIIilina 1	Commission	Diff oilm c t -	organización	Utiliza bien los	Hailing many let
Utiliza los	Comunicativ	Difícilmente	Algunas veces		Utiliza muy bien
recursos	a	utiliza los recursos	Utiliza los recursos	recursos tecnológicos de	los recursos
tecnológicos de la unidad	Interpretativ a	tecnológicos de	tecnológicos de	tecnológicos de la unidad	tecnológicos de la unidad
administrativa	Propositiva	la unidad	la unidad	administrativa	administrativa
de acuerdo a las	Argumentati	administrativa	administrativa	de acuerdo a las	de acuerdo a las
tecnologías	va	de acuerdo a las	de acuerdo a las	tecnologías	tecnologías
disponibles.	va	tecnologías	tecnologías	disponibles.	disponibles.
Consolidar		disponibles.	disponibles.	Consolidar	Consolidar
información de		Consolidar	Consolidar	información	información
manera física o		información	información	de manera	de manera
electrónica		de manera	de manera	física o	física o
haciendo uso de		física o	física o	electrónica	electrónica
la tecnología		electrónica	electrónica	haciendo uso	haciendo uso
disponible. (4)		haciendo uso	haciendo uso	de la	de la
		de la	de la	tecnología	tecnología
		tecnología	tecnología	disponible.	disponible.
		disponible.	disponible.		
Procesa	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Procesa de	En forma
información	a	procesa	veces	manera	excelente
utilizando	Interpretativ	información	procesa	adecuada	Procesa
herramientas	a	utilizando	información	información	información,
informáticas de	Propositiva	herramienta	utilizando	utilizando	utilizando
acuerdo a las	Argumentati	S	herramienta	herramienta	herramienta
necesidades de	va	informáticas	S	S	S
las		de acuerdo a	informáticas	informáticas	informáticas
administrativas		las	de acuerdo a	de acuerdo a	de acuerdo a
empresariales.		necesidades	las	las	las
(5)		de las	necesidades	necesidades	necesidades
		administrati	de las	de las	de las
		vas	administrati	administrati	administrati
		empresarial	vas	vas	vas
		es	empresarial	empresarial es	empresarial es
			es		





	1				
Reconoce generalidade s de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normativida d legal vigente. (6)	Comunicativ a Interpretativ a Propositiva Argumentati va	Difícilmente reconoce generalidade s de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normativida d legal vigente	Reconoce generalidade s de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normativida d legal vigente	Reconoce de forma adecuada generalidade s de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normativida d legal vigente	De forma sobresalient e reconoce generalidade s de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normativida d legal vigente
Proporciona de forma eficaz la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización , de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. (7)	Comunicativ a Interpretativ a Propositiva Argumentati va	Difícilmente proporciona de forma eficaz la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización	Algunas veces proporciona de forma eficaz la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización .	Proporciona de forma adecuada atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización	De forma excelente proporciona la atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización .
Prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participació n en reuniones y eventos organizacion ales según los estándares de calidad. (8)	Comunicativ a Interpretativ a Propositiva Argumentati va  Comunicativ	Difícilmente prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participació n en reuniones y eventos organizacion ales según los estándares de calidad	Alguna veces prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participació n en reuniones y eventos organizacion ales según los estándares de calidad  Algunas	Prepara y aplica bien el protocolo, la etiqueta para la participació n en reuniones y eventos organizacion ales según los estándares de calidad	Prepara y aplica de forma destacada el protocolo, la etiqueta para la participació n en reuniones y eventos organizacion ales según los estándares de calidad
estrategias de	a	Conoce y		aplica bien	aplica muy





atención y	Interpretativ	aplica las	y aplica las	las	bien las
servicio al	a	estrategias	estrategias	estrategias	estrategias
cliente, cara a	Propositiva	de atención	de atención	de atención	de atención
cara, y a través de	Argumentati	y servicio al	y servicio al	y servicio al	y servicio al
medios virtuales	va	cliente, cara	cliente, cara	cliente, cara	cliente, cara
tecnológicos, de	<b>7</b> G	a cara, v a	a cara, y a	a cara, v a	a cara, v a
acuerdo con la		través de	través de	través de	través de
política		medios	medios	medios	medios
institucional y los		virtuales	virtuales	virtuales	virtuales
estándares de		tecnológicos,	tecnológicos,	tecnológicos,	tecnológicos,
calidad		de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	de acuerdo
establecidos. (9)		con la	con la	con la	con la
		política	política	política	política
		institucional	institucional	institucional	institucional
		y los	y los	y los	y los
		estándares	estándares	estándares	estándares
		de calidad	de calidad	de calidad	de calidad
		establecidos.	establecidos.	establecidos.	establecidos.
Identifica y	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Identifica y	Identifica y
aplicar	a	Identifica y	veces	aplicar bien	aplicar muy
acciones de	Interpretativ	aplicar	identifica y	las acciones	bien las
mejora	a	acciones de	aplicar	de mejora	acciones de
frente a	Propositiva	mejora	acciones de	frente a	mejora
situaciones	Argumentati	frente a	mejora	situaciones	frente a
relacionadas	va	situaciones	frente a	relacionadas	situaciones
con el		relacionadas	situaciones	con el	relacionadas
servicio, de		con el	relacionadas	servicio, de	con el
acuerdo con		servicio, de	con el	acuerdo con	servicio, de
políticas		acuerdo con	servicio, de	políticas	acuerdo con
organizacion		políticas	acuerdo con	organizacion	políticas
ales y		organizacion	políticas	ales y	organizacion
normativa		ales y	organizacion	normativa	ales y
vigente. (10		normativa	ales y	vigente.	normativa
		vigente.	normativa		vigente.
			vigente.		

**RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DEL GRADO 11º. COMPETENCIAS: Reconocimiento de recursos financieros** 

CÓDIGO FO-DP-04 VERSIÓN 3





# **Tramite de documentos**

APRENDIZAJES	COMPETENCI AS	1.0 A 2.9 BAJO	3.0 A 3.9 BÁSICO	4.0 A 4.5 ALTO	4. 6 A 5.0 SUPERIOR
Aplica	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Aplica bien	Aplica de
normas	a	Aplica	veces aplica	las normas	forma
legales,	Interpretativ	normas	normas	legales,	excelente las
organizacion	a	legales,	legales,	organizacion	normas
ales y	Propositiva	organizacion	organizacion	ales y	legales,
mercantiles	Argumentati	ales y	ales y	mercantiles	organizacion
en la	va	mercantiles	mercantiles	en la	ales y
constitución		en la	en la	constitución	mercantiles
de la		constitución	constitución	de la	en la
empresa,		de la	de la	empresa,	constitución
teniendo en		empresa,	empresa,	teniendo en	de la
cuenta el		teniendo en	teniendo en	cuenta el	empresa,
tipologías,		cuenta el	cuenta el	tipologías,	teniendo en
sector		tipologías,	tipologías,	sector	cuenta el
económico y		sector	sector	económico y	tipologías,
las normas		económico y	económico y	las normas	sector
legales		las normas	las normas	legales	económico y
vigentes		legales	legales	vigentes	las normas
aplicadas al		vigentes	vigentes	aplicadas al	legales
sector		aplicadas al	aplicadas al	sector	vigentes
privado y		sector	sector	privado y	aplicadas al
público (1)		privado y	privado y	público	sector
		público	público		privado y
dentifica los	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Identifica	público Identifica
orincipios	a	identifica los	veces	bien los	Muy bien los
contables en los	Interpretativ	principios	identifica los	principios	principios
registros de	a	contables en	principios	contables en	contables en
ransacciones	Propositiva	los registros	contables en	los registros	los registros
comerciales y	Argumentati	de	los registros	de	de
inancieras de	va	transaccione	de	transaccione	transaccione
acuerdo con las	Va	S	transaccione	S	S
oolíticas		comerciales	S	comerciales	comerciales
contables de la		y financieras	comerciales	y financieras	y financieras
organización. (2)		de acuerdo	y financieras	de acuerdo	de acuerdo
(=)		con las	de acuerdo	con las	con las
		políticas	con las	políticas	políticas
		contables de	políticas	contables de	contables de
		la	contables de	la	la
		organización	la	organización	organización
		01841112401011	organización	or gamza oron	01841112401011
Codifica con	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Codifica bien	Codifica de
responsabilidad	a	Codifica con	veces	y con	forma
os documentos	Interpretativ	responsabili	Codifica con	responsabili	excelente y
contables, de	a	dad los	responsabili	dad los	con
ransacciones,	Propositiva	documentos	dad los	documentos	responsabili
eniendo en	Argumentati	contables, de	documentos	contables, de	dad los
cuenta el	va	transaccione	contables, de	transaccione	documentos
catálogo de		s, teniendo	transaccione	s, teniendo	contables, de





cuentas de la organización. (3)    Comunicativ contables y calcula los candales y contables y calcula los cuenta la
cuentas de la organización cuentas de organización de organización cuentas de la organización de nómina según la organización. (5) comunicativ a de nómina según la organización de organización de nómina según la organización de nómina de nómina de laboración de nómina según la organización de nómina de nómina de laboración de nómina de laboración de nómina de laboración de nómina
Diligencia los soportes a linterpretativ cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Aplica criterios establecidos para la contables de la organización. (5)  Argumentati va de nómina según la normativida d contables de la organización. (5)  Argumentati va difficilmente a la normativida d contables de la organización va de nómina según la normativida d contables de la organización de normativida d contables de la organización organización veces delicia conceptos generales de conceptos generales de conceptos organización organizació
Diligencia los contables y contables da hormativa y dimbito orupacional orupacional orupacional orupacional y tributaria y dimbito orupacional
Diligencia los soportes a Diligencia de contables y Interpretativ calcula los a Comunicativ Difficilmente calcula los impuestos en cuenta la va tributaria y ambito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Aprimentati conceptos a Diligencia de Diligencia de Diligencia de veces formas forma delaboración de normativa tributaria y ámbito ocupacional de nómina según la normativida conceptos a linterpretativ conceptos a calcula los
Diligencia los soportes de portes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Reference de la contables de la organización of generales de conceptos generales de la corganización organización organización or generales de la corganización or generales de la corganización or generales de la corganización or generales de la rechiendo y la diligencia los calcula los calcu
soportes contables y calcula los cantables y contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4) sablecidos para la elaboración de normatividad contables de la organización. (5) va de normativida de normativida de normativida contables de la organización. (5) calcula contables de la organización de normativida de la organización de normativida de la organización los soportes contables y contables calcula los calcula los impuestos impuestos impuestos impuestos impuestos de teniendo en teni
contables y calcula los impuestos contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración do normatividad contables de la organización. (5)  Argumentati  Comunicativ  a Argumentati  a Comunicativ  a Contables  bien  criterios  establecidos  para la  elaboración  de nómina  según la  normativida  do contables  de la organización  de nómina  según la  normativida  do contables  de la organización  de nómina  según la  normativida  do contables  de la organización  lidentifica  conceptos  generales de  Interpretativ  conceptos  generales de  organizacional y  Propositiva  a Contables  conceptos  generales de  organizacional y  Propositiva  a Contables  contables y  contables y  contables y  contables y  calcula los  calcula  los calcula  cuenta  a cuenta  Aplica criterios  establecidos  criterios  establecidos  para la  elaboración  de nómina  según la  normativida  do contables  do normativida  do contables  do norganiz
calcula los impuestos Propositiva calcula los contables y calcula los calcula de teniendo en teniendo
calcula los impuestos Propositiva calcula los contables y calcula los teniendo en cuenta la va teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Argumentati impuestos imp
teniendo en cuenta la va teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Argumentati i impuestos teniendo en impuestos
teniendo en cuenta la va teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Argumentati i impuestos teniendo en impuestos
cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de normatividad contables de la organización. (5)  Identifica Comunicativ  Comunicativ  Comunicativ  Difícilmente de nómina según la normativida organización. (5)  Identifica Conceptos generales de la organizacion ly Propositiva a generales de la organizacional y Propositiva a generales de la organizacional y Propositiva a generales de la conceptos generales de la organizacion de tributaria y tributari
normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Identifica conceptos generales de archivo organización la finterpretativ a generales de archivo organizacional y Propositiva a generales de archivo organización de laboración a generales de archivo generales de la corupacional y propositiva tributaria y dámbito ocupacional ocupa
tributaria y ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la organización. (5)  Argumentati va de nomina según la organización. (5)  Identifica conceptos generales de archivo generales de archivo generales de archivo generales de afmitito dámbito dámbito afmbito ocupacional oc
ámbito ocupacional (4)  Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la organización. (5)  Va  Argumentati  Organización. (5)  Identifica  conceptos  generales de la organizacional y propositiva  generales de archivo  organizacional (4)  Tributaria y ámbito dambito ocupacional ocupación ocupacional ocupacional ocupacional ocupacional ocupacional ocupacional ocupación ocupacional ocupación ocupación ocupación ocupación ocupación ocupación ocupación ocupación ocupación ocupa
ocupacional (4)    Ambito   Ambito   Ambito   Ambito   Ambito   Ambito   Ocupacional
Aplica criterios establecidos para la establecidos normatividad contables de la organización. (5)  Identifica conceptos a la la conceptos a la la elaboración a la elaboración de normativida de la organización de la conceptos a la elaboración de normativida de norganización organización organización de normativida de norganización organización o
Aplica criterios establecidos para la establecidos para la establecidos para la contables de la organización. (5)  Identifica Comunicativ a la elaboración de normativida d contables de la organización organización de la organización organización organización organización organización organización organización de la organización organiza
Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina de nómina según la normativida de contables de la organización de organización organización de organización de organización de organización de organización organización de organización organización de organización organización de organización organización organización de organización organizació
establecidos para la elaboración de nómina según la organización. (5)  Identifica conceptos generales de archivo organizacional y Propositiva  a Aplica criterios establecidos establecidos establecidos establecidos establecidos establecidos establecidos para la elaboración de nómina de nómina según la normativida do contables de la organización de nómina según la normativida do contables de la organización de la organización de nómina según la normativida do contables de la organización de la organización de nómina según la normativida do contables de la organización de la organización de nómina según la normativida do contables de la organización de organización organización de organización organización de organización de organización de organización organización de organización de organización organización organización de organización organización organización de organización organización organización de organización organización organización organización de organización organizació
la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Identifica conceptos generales de archivo generales de nómina según la normativida de la organización de la organización de organización organización de organización organización organización de organización organización organización de organización organización organización de organización organización organización organización organización de organización organi
nómina según la normatividad contables de la organización. (5)  Identifica conceptos generales de archivo generales de organizacional y  Propositiva para la para la elaboración de nómina según la normativida de la organización organización organización organización organización organización según la normativida de la organización de organización organización organización organización organización según la normativida de la organización de organización organización organización organización organización secuente la conceptos generales de archivo generale
normatividad contables de la organización. (5)  Na de nómina según la normativida de nómina según la normativida de nómina según la normativida de la organización de organización organización de organización de organización de organización organización de organización de organización organización de organización organización de organización organización de organización organización organización de organización organización organización organización de organización
contables de la organización. (5)  Argumentati va de nómina según la normativida de la de la organización organización  Identifica conceptos generales de archivo  Propositiva  Argumentati va elaboración de nómina según la normativida de nómina según la normativida de contables de la de la organización organización  Identifica conceptos a lidentifica veces bien los forma conceptos generales de conceptos generales de archivo gene
organización. (5)  va  de nómina según la normativida de contables de la organización  Identifica conceptos generales de archivo organización organización  de nómina según la normativida de contables de la organización
según la normativida d contables de la de la organización de organización de organización de la de la conceptos a lidentifica archivo a propositiva según la normativida d contables de la organización de organización organizaci
normativida d contables de la d contables de la d contables de la organización de organización organización organización  Identifica Comunicativ Difícilmente Algunas Identifica Identifica conceptos a Identifica veces bien los forma generales de Interpretativ conceptos identifica conceptos generales de organización archivo generales de archivo
d contables de la organización de organización de organización organiz
de la organización organización de organización de organización de organización de organización
Identifica Comunicativ Difícilmente Algunas Identifica Identifica conceptos a Identifica veces bien los forma generales de archivo a generales de organizacional y Propositiva archivo generales de
IdentificaComunicativDifficilmenteAlgunasIdentificaIdentificaconceptosaIdentificavecesbienlosformageneralesdeInterpretativconceptosidentificaconceptosexcelente learchivoagenerales deconceptosgenerales deconceptosorganizacional yPropositivaarchivogenerales dearchivogenerales de
conceptos a Identifica veces bien los forma conceptos identifica conceptos archivo a Propositiva archivo generales de organizacional y Propositiva archivo generales de conceptos generales de archivo generales de archivo generales de archivo generales de archivo generales de conceptos generales de archivo generales de archivo generales de archivo generales de conceptos generales de archivo generales de arc
generales de Interpretativ conceptos identifica conceptos excelente le conceptos organizacional y Propositiva archivo generales de conceptos generales de archivo generales de conceptos generales de archivo generales de conceptos
archivo a generales de conceptos generales de conceptos organizacional y Propositiva archivo generales de archivo generales de
organizacional y Propositiva archivo generales de archivo generales o
los documentos, va al y los organización al y los organización
teniendo en trámites de al y los trámites de al y los trámites de la y l
cuenta la los trámites de los trámites do normatividad documentos, los documentos, los
institución. (6) teniendo en documentos, teniendo en documento
cuenta la teniendo en cuenta la teniendo e
normativida cuenta la normativida cuenta
d institución normativida d institución normativid
d institución. d institució
Aplica el Comunicativ Difícilmente Algunas Aplica bien el Aplica mu
proceso a aplica el veces plica el proceso bien
técnico del Interpretativ proceso proceso técnico del proceso
despacho, a técnico del técnico del despacho, técnico d
registro y Propositiva despacho, despacho, registro y despacho,
radicación Argumentati registro y registro y radicación registro
de los va radicación radicación de los radicación
documentos de los de los documentos de los
a enviar documentos documentos a enviar documento





según		a enviar	a enviar	según	a enviar
políticas		según	según	políticas	según
institucional		políticas	políticas	institucional	políticas
es. (7)		institucional	institucional	es	institucional
		es	es		es
Aplica en el	Comunicativ	Difícilmente	A veces	Aplica bien	Aplica muy
proceso de	a	Aplica en el	aplica en el	en el proceso	bien en el
recibo y	Interpretativ	proceso de	proceso de	de recibo y	proceso de
despacho de	a	recibo y	recibo y	despacho de	recibo y
documento, las	Propositiva	despacho de	despacho de	documento,	despacho de
técnicas, la	Argumentati	documento,	documento,	las técnicas,	documento,
normativa y las	va	las técnicas,	las técnicas,	la normativa	las técnicas,
políticas		la normativa	la normativa	y las	la normativa
institucionales.		y las	y las	políticas	y las
(8)		políticas	políticas	institucional	políticas
		institucional	institucional	es	institucional
		es	es		es
Reconoce	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Reconoce	Reconoce
importancia e	a	Reconoce la	veces	bien la	muy bien la
Interpreta las	Interpretativ	importancia	reconoce la	importancia	importancia
tablas de	a	e Interpreta	importancia	e Interpreta	e Interpreta
retención	Propositiva	las tablas de	e Interpreta	las tablas de	las tablas de
documental, de	Argumentati	retención	las tablas de	retención	retención
acuerdo con la	va	documental,	retención	documental,	documental,
normatividad		de acuerdo	documental,	de acuerdo	de acuerdo
vigente (9)		con la	de acuerdo	con la	con la
		normativida	con la	normativida	normativida
		d vigente.	normativida	d vigente.	d vigente.
7.1 .10		DICC II	d vigente.	T.10	X 1(C)
Identificas	Comunicativ	Difícilmente	Algunas	Identificas	Identificas
las normas	a	identificas	veces	bien las	muy las
legales	Interpretativ	las normas	identificas	normas	normas
vigentes	a Dromonitivo	legales	las normas	legales	legales
para la	Propositiva	vigentes	legales	vigentes	vigentes
conservació	Argumentati	para la	vigentes	para la	para la
n y	va	conservació	para la	conservació	conservació
preservación en los		n y preservación	conservació	n y preservación	n y preservación
documentos		en los	n y preservación	en los	en los
según su		documentos	en los	documentos	documentos
vigencia		según su	documentos	según su	según su
vigentia		vigencia	según su	vigencia	vigencia
		vigentia	vigencia	vigencia	vigencia
			vigencia		





# **TÉCNICO: ASESOR COMERCIAL**

# RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DEL GRADO 10º. COMPETENCIAS: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

APRENDIZAJES	COMPET ENCIAS	1.0 A 2.9 BAJO	3.0 A 3.9 BÁSICO	4.0 A 4.5 ALTO	4. 6 A 5.0 SUPERIOR
Conoce	Comun	Difícilment	Con	Comprende	De manera
generalidades	icativa	e	dificultad	de madera	sobresalien
sobre la	Interpr	Comprende	Comprende	adecuada la	te
empresa y los	etativa	la	la	importanci	Comprende
criterios para la	Propos	importanci	importanci	a de la	la
caracterización	itiva	a de la	a de la	redacción	importanci
de clientes	Argum	redacción	redacción	de los	a de la
potenciales de	entativ	de los	de los	documento	redacción
acuerdo con	a	documento	documento	S	de
segmento de		S	S	empresaria	documento
mercado (1)		empresaria	empresaria	les de	S
		les de	les de	acuerdo	empresaria
		acuerdo	acuerdo	con la	les de
		con la	con la	tipología, el	acuerdo
		tipología, el	tipología, el	asunto, la	con la
		asunto, la	asunto, la	norma	tipología, el
		norma	norma	técnica	asunto, la
		técnica	técnica		norma
					técnica
Realiza	Comun	Difícilment	Algunas	Realiza	Realiza
prospectación	icativa	e Realiza	veces	bien la	muy bien la
de clientes	Interpr	prospectaci	Realiza	prospectaci	prospectaci
potenciales	etativa	ón de	prospectaci	ón de	ón de
según el	Propos	clientes	ón de	clientes	clientes
producto o	itiva	potenciales	clientes	potenciales	potenciales
servicio de la	Argum	según el	potenciales	según el	según el
organización.	entativ	producto o	según el	producto o	producto o
(2)	a	servicio de	producto o	servicio de	servicio de
		la	servicio de	la	la
		organizació	la 	organizació	organizació
		n.	organizació	n.	n.
A 11 7		D.G	n.	A 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	4 7
Aplica el proceso	Comun	Dificicilmen	Con	Aplica bien	Aplica muy
segmentación de	icativa	te aplica el	dificultad	el proceso	bien el
clientes de acuerdo	Interpr	proceso	aplica el	segmentaci	proceso
con producto o	etativa	segmentaci	proceso	ón de	segmentaci
servicio ofertado.	Propos	ón de	segmentaci	clientes de	ón de
(3)	itiva	clientes de	ón de	acuerdo	clientes de
		acuerdo	clientes de	con	acuerdo

CODIGO FO-DP-04	VERSION 3





	Argum	con	acuarda	producto	con
	Argum entativ a	con producto o servicio ofertado	acuerdo con producto o servicio ofertado	producto o servicio ofertado	con producto o servicio ofertado
Recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado (4)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difícilment e aplica estrategias para recopilar informació n en bases de datos de acuerdo con el método seleccionad o.	A veces aplica estrategias para recopilar informació n en bases de datos de acuerdo con el método seleccionad o	Aplica bien estrategias para recopilar informació n en bases de datos de acuerdo con el método seleccionad o	Aplica Muy bien estrategias para recopilar informació n en bases de datos de acuerdo con el método seleccionad o
Evalúa e implementa acciones de mejora el proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación. (5)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difícilment e Evalúa e implement a acciones de mejora en el proceso de prospecció n de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación.	Algunas veces Evalúa e implement a acciones de mejora en el proceso de prospecció n de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación.	Evalúa e implement a bien acciones de mejora en el proceso de prospecció n de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación.	Evalúa e implement a muy bien acciones de mejora en el proceso de prospecció n de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación.
Realiza la venta a los cliente, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organización. (6)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difícilment e realiza la venta a los cliente, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organizació n.	Algunas veces realiza la venta a los cliente, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organizació n.	Realiza bien la venta a los cliente, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organizació n.	Efectúa la venta a los cliente, teniendo en cuenta el protocolo de servicio según las políticas de la organizació n.
Identifica diferentes tipos de necesidades y	Comun icativa	Difícilment e Identifica diferentes	Algunas veces identifica	Identifica bien diferentes	Identifica muy bien diferentes





deseos del cliente según segmento de mercado. (7)  Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según ecesidade de venta según los productos y servicios para la venta según a la venta según a la venta según a la venta según la características de los productos y servicios para la venta según la
mercado. (7)    Propos   itiva   Argum   entativ   a   de   de   de   de   de   de   de
itiva Argum según del cliente según según segmento de cliente según segmento de mercado.  Reconoce las características de los productos y servicios para la etativa según litiva según entativ según mecesidade necesidades del cliente según segmento diferentes del cliente según se
Argum entativ segmento de según según según segmento de mercado.  Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según litiva según según según según mecesidade necesidades del cliente entativ a según se
entativ a de segmento de mercado.  Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según necesidade necesidade necesidade del cliente entativ a según segmento de mercado de mercado.  Reconoce las características de icativa diferentes del cliente del mercado de mercad
Reconoce las Comun Difficilment ldentifica algunas bien muy bien los productos y servicios para la etativa tipos de venta según necesidade necesidade necesidade litiva sy deseos sy deseos sy deseos sy deseos sy deseos sy deseos ldiente. (8)  Argum del cliente entativ según a segmento de mercado d
Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según pertado.  Necesidades del cliente. (8)  Utiliza herramientas ofimáticas para la paropuesta propuesta comercial a partir del
Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según necesidades del cliente. (8)  Utiliza  Difficilment icativa e Identifica algunas bien muy bien diferentes dif
Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según necesidades del cliente. (8)  Argum entativa a según a segmento de mercado d
características de los productos y servicios para la venta según necesidades del cliente. (8)  Utiliza  Nerramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial, según requerimientos de la organización (9)  Características de los icativa diferentes tipos de tipos de necesidade necesidae necesidade necesidae necesidae necesidae necesidae necesidae necesidae necesidae necesidae nece
los productos y servicios para la venta según necesidades del cliente. (8)  Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según etativa  Interpr etativa tipos de tipos de tipos de necesidade necesidae
servicios para la venta según necesidade necesidae necesid
venta según necesidade necesidade necesidade necesidade según del cliente entativ a según de mercado de
necesidades del cliente cliente. (8)  Argum del cliente del cliente del cliente entativ según según según segmento de mercado de mer
cliente. (8)  Argum del cliente según según según según segmento de mercado de mercado de mercado de mercado de mercado  Utiliza  Omun herramientas icativa e Utiliza algunas las bien las ofimáticas para la elaboración de la propuesta  Propos ofimáticas ofimáticas ofimáticas ofimáticas ofimáticas para la del portafolio comercial, según entativ de la organización (9)  Argum del cliente según seg
entativ según según según según según segmento de mercado de mercado de mercado de mercado de mercado de mercado  Utiliza Comun Difícilment Utiliza Utiliza bien Utiliza muy las ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio (9)  entativ según de mercado de merca
a segmento de mercado de mercado de mercado de mercado  Utiliza Comun herramientas icativa e Utiliza algunas las bien las ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización (9)  a segmento de mercado de mercado de mercado  Utiliza Utiliza bien Utiliza muy herramient herr
Utiliza Comun Difícilment Utiliza Utiliza bien Utiliza muy herramientas icativa e Utiliza algunas las bien las ofimáticas para la etativa as as as as propuesta comercial a partir del part
Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización (9)  Comun Difícilment e Utiliza algunas las las bien las herramient herramient as as as ofimáticas
herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial, según requerimientos de la organización (9)  icativa e Utiliza algunas herramient herramient herramient as as as as ofimáticas ofimáticas ofimáticas ofimáticas ofimáticas ofimáticas para la para la para la del portafolio comercial, según entativ del partir del pien las herramient herramient herramient herramient as as as ofimáticas ofimáticas ofimáticas ofimáticas para la para la para la de la partir del parti
ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial, según requerimientos de la organización (9)  Interpr herramient herramient as as as as as propuesta comercial a partir del partir
elaboración de la propuesta propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización (9) elaboración de la etativa as ofimáticas ofimática
propuesta comercial a partir del partir del propuesta comercial a partir del partir del partir del propuesta comercial a partir del partir del partir del propuesta comercial a partir del
comercial a partir del para la
del portafolio comercial, según entativ la organización (9)  Argum elaboración de la de la propuesta comercial a partir del partir del elaboración de laboración de laboración de la propuesta comercial a partir del partir del elaboración de laboración de la de la propuesta comercial a partir del partir del partir del
comercial, según entativ de la propuesta propuesta propuesta la organización (9) comercial a partir del partir del de la propuesta comercial a partir del partir del partir del de la propuesta comercial a partir del partir del partir del partir del
requerimientos de la propuesta propuesta propuesta propuesta comercial a comercial a partir del partir del partir del partir del
la organización (9) comercial a comercial a comercial a partir del partir del partir del partir del
partir del partir del partir del partir del
portafolio portafolio portafolio portafolio
comercial, comercial, comercial, comercial,
según según según según
requerimie requerimie requerimie requerimie
ntos de la ntos de la ntos de la ntos de la
organizació organizació organizació organizació
n n n
Aplica técnicas de Comun Difícilment Aplica Aplica bien Aplica muy
exhibición teniendo   icativa   e Aplica la algunas   las técnicas   bien las
en cuenta el Interpr técnicas de técnicas de de técnicas de
producto ofertado. etativa exhibición exhibición exhibición exhibición
(10) Propos teniendo en teniendo en teniendo en
itiva cuenta el cuenta el cuenta el cuenta el
Argum producto producto producto producto
entativ ofertado. ofertado. ofertado. ofertado.
a l





# RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DEL GRADO 11º. COMPETENCIAS: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

APRENDIZAJES	COMPET ENCIAS	1.0 A 2.9 BAJO	3.0 A 3.9 BÁSICO	4.0 A 4.5 ALTO	4. 6 A 5.0 SUPERIOR
Identifica y	Comun	Difícilment	Identifica y	Identifica y	Identifica y
aplica diferentes	icativa	e Identifica	aplica	aplica bien	aplica muy
condiciones	Interpr	y aplica	algunas	diferentes	bien
comerciales en	etativa	diferentes	veces	condiciones	diferentes
la gestión de la	Propos	condiciones	diferentes	comerciales	condiciones
venta (1)	itiva	comerciales	condiciones	en la	comerciales
	Argum	en la	comerciales	gestión de	en la
	entativ	gestión de	en la	la venta	gestión de
	a	la venta	gestión de		la venta
			la venta		
Conoce el protocolo	Comun	Difícilment	Conoce en	Conoce	Conoce
de servicio con el	icativa	e conoce el	parte el	bien el	muy bien el
cliente y lo	Interpr	protocolo	protocolo	protocolo	protocolo
implementa en el	etativa	de servicio	de servicio	de servicio	de servicio
proceso de la venta	Propos	con el	con el	con el	con el
(2)	itiva	cliente y lo	cliente y lo	cliente y lo	cliente y lo
	Argum	implement	implement	implement	implement
	entativ	a en el	a en el	a en el	a en el
	a	proceso de	proceso de	proceso de	proceso de
_	_	la venta	la venta	la venta	la venta
Presenta propuesta	Comun	Difícilment	Presenta	Realiza	Realiza
comercial,	icativa	e Presenta	parte de la	bien la	muy bien la
aplicando	Interpr	propuesta	propuesta	presentació	presentació
diferentes técnicas	etativa	comercial,	comercial,	n de la	n de la
de venta. (3)	Propos	aplicando	aplicando	propuesta	propuesta
	itiva	diferentes	diferentes	comercial,	comercial,
	Argum	técnicas de	técnicas de	aplicando	aplicando
	entativ	venta	venta	diferentes	diferentes
	a			técnicas de	técnicas de
Daganaga	Comus	Difícilment	Dogonogo	venta	venta
Reconoce e implementa las	Comun icativa	e Reconoce	Reconoce e	Reconoce e	Reconoce e
1			implement	implement a bien las	implement
acciones post-venta a diferentes tipos de	Interpr etativa	e implement	a en parte las acciones	acciones	a muy bien las
clientes, según	Propos	a las	post-venta	post-venta	acciones
requerimientos de	itiva	a las acciones	a diferentes	a diferentes	post-venta
la organización. (4)	itiva	post-venta	tipos de	tipos de	a diferentes
ia di gainzacidii. (4)		a diferentes	clientes,	clientes,	tipos de
		a unerentes	chenies,	chentes,	upos de

000100 50 55 04	
	VERSION 3
CODIGO FO-DP-04	i vendidiyə





	Argum	tipos de	según	según	clientes,
	entativ	clientes,	requerimie	requerimie	según
	a	según	ntos de la	ntos de la	requerimie
		requerimie	organizació	organizació	ntos de la
		ntos de la	n	n	organizació
		organizació			n
		n			
Elabora informe	Comun	Difícilment	Elabora	Elabora	Elabora
Post-venta con base	icativa	e Elabora	parte de los	bien los	muy bien
en la experiencia	Interpr	informe	informes	informe	informe
con el cliente e	etativa	Post-venta	Post-venta	Post-venta	Post-venta
implementando	Propos	con base en	con base en	con base en	con base en
acciones de mejora	itiva	la	la	la	la
(5)	Argum	experiencia	experiencia	experiencia	experiencia
	entativ	con el	con el	con el	con el
	a	cliente e	cliente e	cliente e	cliente e
		implement	implement	implement	implement
		ando	ando	ando	ando
		acciones de	acciones de	acciones de	acciones de
	-	mejora	mejora	mejora	mejora
Conoce el proceso	Comun	Difícilmente	Conoce el	Conoce el	Conoce el
de trazabilidad	icativa	Conoce el	proceso de	proceso de	proceso de
organizacional,	Interpr	proceso de	trazabilidad	trazabilidad	trazabilidad
como una estrategia	etativa	trazabilidad	organizacional,	organizacional,	organizacional,
que permite	Propos	organizacional,	como una	como una	como una
verificar todas las	itiva	como una	estrategia que	estrategia que	estrategia que
etapas de la venta.	Argum entativ	estrategia que permite	permite verificar todas	permite verificar todas	permite verificar todas
(6)		verificar todas	las etapas de la	las etapas de la	las etapas de la
	a	las etapas de la	venta.	venta.	venta.
		venta.	venta.	venta.	venta.
		venta.			
Identifica y aplica	Comun	Difícilment	Identifica y	Identifica y	Identifica y
herramientas	icativa	e Identifica	aplica	aplica bien	aplica muy
digitales que	Interpr	y aplica	algunas	las	bien las
facilitan la	etativa	herramient	herramient	herramient	herramient
comercialización en	Propos	as digitales	as digitales	as digitales	as digitales
las organizaciones	itiva	que	que	que	que
(7)	Argum	facilitan la	facilitan la	facilitan la	facilitan la
	entativ	comercializ	comercializ	comercializ	comercializ
	a	ación en las	ación en las	ación en las	ación en las
		organizacio	organizacio	organizacio	organizacio
		nes	nes	nes	nes
Realiza la	Comun	Difícilment	Realiza en	Realiza de	Realiza
caracterización y	icativa	e Realiza la	parte la	manera	muy bien la
perfilamiento de los	Interpr	caracteriza	caracteriza	adecuada la	caracteriza
clientes potenciales	etativa	ción y	ción y	caracteriza	ción y
(8)	Propos	perfilamien	perfilamien	ción y	perfilamien
	itiva	to de los	to de los	perfilamien	to de los
				to de los	





	Argum entativ a	clientes potenciales	clientes potenciales	clientes potenciales	clientes potenciales
Aplica concepto en la construcción, análisis y procesamiento de la información, mediante el manejo de bases de datos. (9)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difícilment e aplica concepto en la construcció n, análisis y procesamie nto de la informació n, mediante el manejo de bases de datos	Aplica algunos concepto en la construcció n, análisis y procesamie nto de la informació n, mediante el manejo de bases de datos	Aplica bien los concepto en la construcció n, análisis y procesamie nto de la informació n, mediante el manejo de bases de datos	Aplica muy bien los concepto en la construcció n, análisis y procesamie nto de la informació n, mediante el manejo de bases de datos
Conoce y aplica técnicas e e instrumentos para el análisis de la información. (10)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difícilment e Conoce y aplica técnicas e instrument os para el análisis de la informació n.	Conoce y aplica algunas técnicas e instrument os para el análisis de la informació n.	Conoce y aplica bien las técnicas e instrument os para el análisis de la informació n.	Conoce y aplica muy bien las técnicas e instrument os para el análisis de la informació n.

# TRANSVERSALIZACIÓN DE PROYECTOS

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



#### **RECURSOS GENERALES:**

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

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

Comunidad educativa en general.

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

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

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

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

#### **Recursos Institucionales**

Instituciones Educativas del Municipio de Itagüí Secretaría de Educación y Cultura del municipio. Universidades del área metropolitana. Personería municipal. Convenio SENA-INSTITUCIÓN

# PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA 2021 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Y ASESOR EN VENTAS

	7.0.0	
grado	Aprendizajes débiles 2020	Sugerencia para el 2021
10º.		

CODIGO FO-DP-04	VERSIÓN 3



	di			
R				1
	177	-		α.
	13	22	а.	а.
w		ш		7
·N	×			•



Asistencia	Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica  Utiliza los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles; Consolidando información de manera física o electrónica.  Prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los	El aprendizaje debe ser fortalecido desde la competencia técnica, pero además desde las áreas transversales con la producción textual sobre temas propios de la administración y el empresarismo; ya que la redacción es vital en todo el proceso de formación.  Atendiendo a las propuestas institucionales, también se implementará el uso de la segunda lengua (inglés) en acciones de producción textual y elaboración de soportes documentales.  Desde el área administrativa es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas; por lo tanto se hace necesario fortalecer la apropiación de procesadores de texto y manejo de Excel, windows; además de otras plataformas que permitan el desarrollo apropiado de los contenidos.  Este aprendizaje será necesario continuarlo en el año 2021; debido a que no fue suficiente este año el tiempo; el cual debe ser complementado en contenido y actividades de aplicación.  El desarrollo de los contenidos será a partir de la metodología STEM; transversalizando los proceso comerciales con la dinámica científica, matemática, tecnológica necesaria en las actividades empresarial, económica y comercial
10°	estándares de calidad	
10	Utiliza herramientas ofimáticas	El aprendizaje debe ser fortalecido desde la
ventas	para la elaboración de la propuesta comercial.  Efectúa la venta a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo de servicio.	competencia técnica, pero además desde las áreas transversales con la producción textual sobre temas propios de la venta y el empresarismo; ya que la producción de textos es vital en todo el proceso de formación.  Atendiendo a las propuestas institucionales,
	Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como	también se implementará el uso de la segunda lengua (inglés) en acciones de producción textual





una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta. para las simulaciones de ventas y elaboración de soportes documentales necesarios.

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

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

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

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

Estructuras generales de la estructura Técnico en Asistencia Administrativa SENA

Estructuras generales de la estructura Técnico en Asesor Comercial SENA

GUIA TECNICA ICONTEC GTC185 PRODUCCION DOCUMENTAL

NORMA TECNICA SECTORIAL 001 Operación y organización de eventos.

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

Plan Único de Cuentas - PUC

Estatuto Tributario

Código Laboral

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





