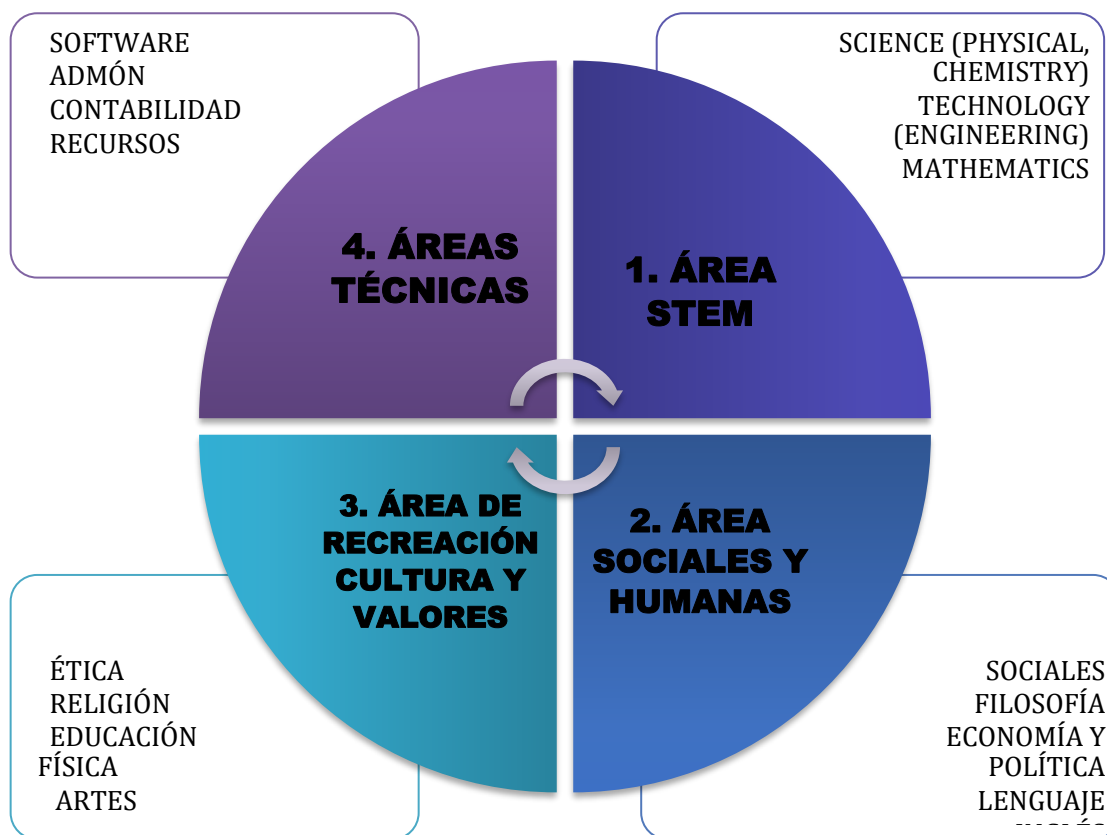




INFORMACIÓN GENERAL ÁREAS MARCO



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.



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

	ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA	
---	------------------------------------	---

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

	ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA	
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	

	ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA	
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

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

	ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA	
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 comunicación
Realiza la caracterización y perfilamiento de los clientes potenciales (8)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Aplica concepto en la construcción, análisis y procesamiento de la información, mediante el manejo de bases de datos. (9)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación
Conoce y aplica técnicas e instrumentos para el análisis de la información. (10)	Computacional Sistémico	Decisión bajo la incertidumbre Trabajo en equipo y comunicación

METODOLOGÍA GENERAL PARA DESARROLLAR HABILIDADES STEM

Proyectos de aula o Proyecto de Investigación	Resolución de Problemas o Retos	Metodología de la pregunta o indagación
- Selección de tema, nombre - Hacer equipos, definir resultado esperado - Planear y asignar responsabilidades - Investigar, experimentar, debatir, retroalimentar - Concluir, presentar, valorar	- Definir un problema - Buscar varias soluciones - Definir una solución - Implementarla experimentando - Concluir, presentar, valorar	- Hacer una pregunta - T tormenta de hipótesis que la responde - Experimentación - Se recogen evidencias y se dan validaciones - Se comparte y comunican resultados



MARCO EDUCATIVO STEM.

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

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

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

FLEXIBILIZACIÓN CURRICULAR

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

VALORACIÓN - EVALUACIÓN INTEGRAL STEM

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



Esta valoración - evaluación está fundamentada en las siguientes premisas:

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

El área de idoneidad 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	COMPETENCIAS	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 la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Diffícilmente Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	Comprende con dificultad la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	Comprende de manera adecuada la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	De manera sobresaliente Comprende la importancia de la redacción de documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica
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	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Diffícilmente 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	Aplica algunas veces 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	Aplica bien 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	Aplica muy bien 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
Elabora los diferentes documentos empresariales, teniendo	Comunicativa Interpretativa Propositiva	Diffícilmente elabora los diferentes documentos empresariales	Algunas veces elabora los diferentes documentos	Elabora bien los diferentes documentos empresariales	Elabora muy bien los diferentes documentos empresariales

	ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA	
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)	Argumentativa	es, 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
Utiliza los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles. Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible. (4)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Algunas veces utiliza los recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles. Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.
Procesa información utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las administrativas empresariales. (5)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	En forma excelente Procesa información, utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las administrativas empresariales

Reconoce generalidades de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. (6)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente reconoce generalidades de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente	Reconoce generalidades de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente	Reconoce de forma adecuada generalidades de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente	De forma sobresaliente reconoce generalidades de la organización , tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad 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)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	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 participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad. (8)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad	Alguna vez prepara y aplica el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad	Prepara y aplica bien el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad	Prepara y aplica de forma destacada el protocolo, la etiqueta para la participación en reuniones y eventos organizacionales según los estándares de calidad
Conoce y aplica estrategias de	Comunicativa	Difícilmente Conoce y	Algunas veces conoce	Conoce y aplica bien	Conoce y aplica muy

atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. (9)	Interpretativa a Propositiva Argumentativa	aplica las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	y aplica las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	bien las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios virtuales tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
Identifica y aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente. (10)	Comunicativa a Interpretativa a Propositiva Argumentativa	Difícilmente Identifica y aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.	Algunas veces identifica y aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.	Identifica y aplicar bien las acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.	Identifica y aplicar muy bien las acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

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

**Tramite de documentos**

APRENDIZAJES	COMPETENCIAS	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 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)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Diffícilmente 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	Algunas veces 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	Aplica bien las 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	Aplica de forma excelente las 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
Identifica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización. (2)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Diffícilmente identifica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización	Algunas veces identifica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización	Identifica bien los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización	Identifica Muy bien los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización
Codifica con responsabilidad los documentos contables, de transacciones, teniendo en cuenta el catálogo de	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Diffícilmente Codifica con responsabilidad los documentos contables, de transacciones, teniendo	Algunas veces Codifica con responsabilidad los documentos contables, de transacciones	Codifica bien y con responsabilidad los documentos contables, de transacciones, teniendo	Codifica de forma excelente y con responsabilidad los documentos contables, de

ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA					
cuentas de la organización. (3)		en cuenta el catálogo de cuentas de la organización	s, teniendo en cuenta el catálogo de cuentas de la organización	en cuenta el catálogo de cuentas de la organización	transacciones, teniendo en cuenta el catálogo de cuentas de la organización
Diligencia los soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional (4)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Diligencia los soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional	Algunas veces diligencia los soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional	Diligencia de formas adecuada los soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional	Diligencia de forma excelente los soportes contables y calcula los impuestos teniendo en cuenta la normativa tributaria y ámbito ocupacional
Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización. (5)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización	Algunas veces aplica criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización	Aplica bien criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización	Aplica muy bien criterios establecidos para la elaboración de nómina según la normatividad contables de la organización
Identifica conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución. (6)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Identifica conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución	Algunas veces identifica conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución.	Identifica bien los conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución	Identifica en forma excelente los conceptos generales de archivo organizacional y los trámites de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad institución
Aplica el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos a enviar	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente aplica el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos	Algunas veces aplica el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos	Aplica bien el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos a enviar	Aplica muy bien el proceso técnico del despacho, registro y radicación de los documentos

según políticas institucionales. (7)		a enviar según políticas institucionales	a enviar según políticas institucionales	según políticas institucionales	a enviar según políticas institucionales
Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. (8)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales	A veces aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales	Aplica bien en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales	Aplica muy bien en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales
Reconoce importancia e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente (9)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Reconoce la importancia e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente.	Algunas veces reconoce la importancia e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente.	Reconoce bien la importancia e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente.	Reconoce muy bien la importancia e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normatividad vigente.
Identificas las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente identificas las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia	Algunas veces identificas las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia	Identificas bien las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia	Identificas muy bien las normas legales vigentes para la conservación y preservación en los documentos según su vigencia

**TÉCNICO: ASESOR COMERCIAL**

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

APRENDIZAJES	COMPETENCIAS	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 generalidades sobre la empresa y los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado (1)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	Con dificultad Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	Comprende de manera adecuada la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica	De manera sobresaliente Comprende la importancia de la redacción de los documentos empresariales de acuerdo con la tipología, el asunto, la norma técnica
Realiza prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización. (2)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Realiza prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.	Algunas veces Realiza prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.	Realiza bien la prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.	Realiza muy bien la prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.
Aplica el proceso segmentación de clientes de acuerdo con producto o servicio ofertado. (3)	Comunicativa Interpretativa Propositiva	Difícilmente aplica el proceso segmentación de clientes de acuerdo	Con dificultad aplica el proceso segmentación de clientes de	Aplica bien el proceso segmentación de clientes de acuerdo con	Aplica muy bien el proceso segmentación de clientes de acuerdo

	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	Diffícilment 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	Diffícilment 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	Diffícilment 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	Diffícilment e Identifica diferentes	Algunas veces identifica	Identifica bien diferentes	Identifica muy bien diferentes

ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA					
deseos del cliente según segmento de mercado. (7)	Interpretativa Propositiva Argumentativa	tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado.	diferentes tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado.	tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado.	tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado.
Reconoce las características de los productos y servicios para la venta según necesidades del cliente. (8)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Identifica diferentes tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado	Identifica algunas diferentes tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado	Identifica bien diferentes tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado	Identifica muy bien diferentes tipos de necesidades y deseos del cliente según segmento de mercado
Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización (9)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización	Utiliza algunas herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización	Utiliza bien las herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización	Utiliza muy bien las herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial a partir del portafolio comercial, según requerimientos de la organización
Aplica técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado. (10)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Aplica la técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado.	Aplica algunas técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado.	Aplica bien las técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado.	Aplica muy bien las técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado.



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

APRENDIZAJES	COMPETENCIAS	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 aplica diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta (1)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Identifica y aplica diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta	Identifica y aplica algunas veces diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta	Identifica y aplica bien diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta	Identifica y aplica muy bien diferentes condiciones comerciales en la gestión de la venta
Conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta (2)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente conoce el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta	Conoce en parte el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta	Conoce bien el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta	Conoce muy bien el protocolo de servicio con el cliente y lo implementa en el proceso de la venta
Presenta propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta. (3)	Comunicativa Interpretativa Propositiva Argumentativa	Difícilmente Presenta propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta	Presenta parte de la propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta	Realiza bien la presentación de la propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta	Realiza muy bien la presentación de la propuesta comercial, aplicando diferentes técnicas de venta
Reconoce e implementa las acciones post-venta a diferentes tipos de clientes, según requerimientos de la organización. (4)	Comunicativa Interpretativa Propositiva	Difícilmente Reconoce e implementa las acciones post-venta a diferentes	Reconoce e implementa en parte las acciones post-venta a diferentes tipos de clientes,	Reconoce e implementa bien las acciones post-venta a diferentes tipos de clientes,	Reconoce e implementa muy bien las acciones post-venta a diferentes tipos de

	Argum entativ a	tipos de clientes, según requerimie ntos de la organizació n	según requerimie ntos de la organizació n	según requerimie ntos de la organizació n	clientes, según requerimie ntos de la organizació n
Elabora informe Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implementando acciones de mejora (5)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difficilment e Elabora informe Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implement ando acciones de mejora	Elabora parte de los informes Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implement ando acciones de mejora	Elabora bien los informe Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implement ando acciones de mejora	Elabora muy bien informe Post-venta con base en la experiencia con el cliente e implement ando acciones de mejora
Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta. (6)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difficilmente Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta.	Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta.	Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta.	Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como una estrategia que permite verificar todas las etapas de la venta.
Identifica y aplica herramientas digitales que facilitan la comercialización en las organizaciones (7)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva Argum entativ a	Difficilment e Identifica y aplica herramient as digitales que facilitan la comercializ ación en las organizacio nes	Identifica y aplica algunas herramient as digitales que facilitan la comercializ ación en las organizacio nes	Identifica y aplica bien las herramient as digitales que facilitan la comercializ ación en las organizacio nes	Identifica y aplica muy bien las herramient as digitales que facilitan la comercializ ación en las organizacio nes
Realiza la caracterización y perfilamiento de los clientes potenciales (8)	Comun icativa Interpr etativa Propos itiva	Difficilment e Realiza la caracteriza ción y perfilamien to de los	Realiza en parte la caracteriza ción y perfilamien to de los	Realiza de manera adecuada la caracteriza ción y perfilamien to de los	Realiza muy bien la caracteriza ción y perfilamien 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 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	<i>SEGUIMIENTO A EGRESADAS</i>	Conoce generalidades sobre la empresa y los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado
2	<i>SEGUIMIENTO A EGRESADAS</i>	Realiza prospectación de clientes potenciales según el producto o servicio de la organización
3	<i>SEGUIMIENTO A EGRESADAS</i>	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

grado	Aprendizajes débiles 2020	Sugerencia para el 2021
10º.		

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 estándares de calidad	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°		
ventas	Utiliza herramientas ofimáticas para la elaboración de la propuesta comercial. Efectúa la venta a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo de servicio. Conoce el proceso de trazabilidad organizacional, como	El aprendizaje debe ser fortalecido desde la 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, también se implementará el uso de la segunda lengua (inglés) en acciones de producción textual

	ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA		
	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.



ESTRUCTURA GENERAL DEL ÁREA

