
	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29



PARA DESARROLLAR POR PERÍODO				
Nombre de área :Auxiliar Contable	Código del área:16	Nombre de la asignatura: Gestión Empresarial	Código de la asignatura: 1603	Intensidad Horaria Semanal: 3
Año lectivo: <u>2017</u>	Nivel: <u>Media</u>	Ciclo: <u>Básica Secundaria</u>	Grado: <u>11°</u>	

PERIODO I			
Fecha inicio:	AAAA/MM/DD 2017 02 01	Fecha finalización:	AAAA/MM/DD 2017 04 28

**1. PREGUNTA O SITUACIÓN PROBLEMA:**

¿Cómo generar utilidades económicas y financieras en la organización a través de estrategias que canalicen clientes potenciales, satisfaciendo necesidades de la comunidad?

**2. DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DEL PERIODO:**



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

COMPETENCIAS PARA EL PERIODO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE				SEMANAS (Semana o grupos de semana en que se realizan las actividades)
	ACT. DE ANTICIPACIÓN O EXPLORACIÓN (Reconocimiento de saberes previos frente al eje temático y objetivo de aprendizaje)	ACT. DE FORMALIZACIÓN (Conceptualización y modelación frente al eje temático y objetivo de aprendizaje)	ACT. PRÁCTICAS O DE EJECUCIÓN (Actividades donde aplica el conocimiento en diferentes contextos)	ACT. DE VALORACIÓN (Momentos intermedios y de cierre significativo, para comprobar si se están alcanzando o se cumplieron los objetivos de aprendizaje)	



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

Facilitar El Servicio A Los Clientes Internos Y Externos De Acuerdo Con Las Políticas De La Organización	Reconocer la importancia de los clientes para la organización.  Identificar las personas que la organización considera clientes  Clasificar de manera adecuada los diferentes tipos de clientes de la Organización	Comunicación empresarial - Concepto - Funciones de la comunicación empresarial - Clasificación de la comunicación empresarial - Conducto regular - Relaciones públicas Servicio al Cliente: - Cliente - Tipos de clientes - Servicio -	Atender público y facilitar el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización.	<b>CRITERIOS:</b> Autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación.  <b>VALORACIÓN ACADÉMICA:</b> Se consideran aspectos como:  Presentación de talleres.	13 semanas, 3 Horas semanales, 39 horas del periodo.
--	--	---	--	---	--



CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

		Estándares del servicio - Triángulo del Servicio - Momentos de Verdad Ciclo del Servicio - Estrategias de atención personalizada: Cara a cara. - Valor agregado - Clasificación de los clientes. - Manejo de la agenda Sistema de Gestión de la Calidad – - Valor agregado - Clasificación de los clientes.		Participación en clase. Cumplimiento de actividades. Revisión de cuaderno. Quiz. Exposiciones. EVALUACIÓN PARCIAL MITAD DE PERIODO EVALUACIÓN FINAL DE PERIODO.	
--	--	--	--	--	--

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

CÓDIGO: GAFr03

VERSIÓN: 01



FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

#### 4. DESEMPEÑOS

SUPERIOR (S)	Conoce y utiliza, de manera eficaz, los medios tecnológicos, los aplicativos disponibles y los protocolos de mercadeo en la atención y servicio a los clientes, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización.
ALTO (A)	Conoce y utiliza los medios tecnológicos, los aplicativos disponibles y los protocolos de mercadeo para la atención y servicio a los clientes, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización.
BÁSICO (B)	Conoce los medios tecnológicos, los aplicativos disponibles y los protocolos de mercadeo para la atención y servicio a los clientes, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización.
BAJO (BJ)	No cumplió con los desempeños propuestos.

#### 5. ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO

NIVELACIÓN	Talleres de refuerzo aclarando dudas con los temas del periodo.
SUPERACIÓN	Presentación de actividades propuestas en el periodo y sustentación de las mismas.
PROFUNDIZACIÓN	Talleres de consulta sobre temas avanzados de las diferentes organizaciones

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

CÓDIGO: GAFr03

VERSIÓN: 01



FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

PERIODO II			
Fecha inicio:	AAAA/MM/DD 2017 05 02	Fecha finalización:	AAAA/MM/DD 2017 2017 08 25

**1. PREGUNTA O SITUACIÓN PROBLEMA:**

¿Cómo generar utilidades económicas y financieras en la organización a través de estrategias que reformulen los protocolos y etiqueta que se aplican en una empresa?

**2. DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DEL PERIODO:**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	



COMPETENCIAS PARA EL PERIODO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE				SEMANAS (Semana o grupos de semana en que se realizan las actividades)
	ACT. DE ANTICIPACIÓN O EXPLORACIÓN (Reconocimiento de saberes previos frente al eje temático y objetivo de aprendizaje)	ACT. DE FORMALIZACIÓN (Conceptualización y modelación frente al eje temático y objetivo de aprendizaje)	ACT. PRÁCTICAS O DE EJECUCIÓN (Actividades donde aplica el conocimiento en diferentes contextos)	ACT. DE VALORACIÓN (Momentos intermedios y de cierre significativo, para comprobar si se están alcanzando)	

CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01



FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

				o se cumplieron los objetivos de aprendizaje)
--	--	--	--	---

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

<p>Identificar los diferentes protocolos y normas de etiqueta que se aplican en el campo empresarial, considerando las particularidades del evento y de la organización.</p>	<p>Reconocer las diferentes normas que se deben aplicar en cualquier tipo de organización.</p> <p>Identificar las normas de etiqueta y protocolo que establece la organización de acuerdo a su actividad.</p> <p>Identificar los principios básicos de etiqueta en la empresa.</p>	<p>Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente: Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente</p> <p>Portafolio de Servicios de la Organización: - Concepto - Partes que lo componen.</p> <p>Evento: - Concepto - Clasificación, - Agentes que intervienen en un evento.</p> <p>Etapas del evento</p> <p>Estructura general de un evento (Organigrama).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos: general y específicos</li> <li>- Directrices para la organización de eventos en la Unidad Administrativa.</li> <li>- Población objeto</li> <li>- Tipos de participantes de acuerdo con la clase de evento: Conferencistas o ponentes,</li> </ul>	<p>Análisis de casos de protocolo y etiqueta que se pueden ajustar a situaciones específicas en la organización.</p> <p>Dramatización sobre la aplicación correcta e inadecuada de las normas de etiqueta y protocolo empresarial.</p> <p>Elaboración de mapas conceptuales sobre las normas de etiqueta y protocolo.</p>	<p>CRITERIOS: Autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación.</p> <p>VALORACIÓN ACADÉMICA: Aplicar las diferentes normas de protocolo y etiqueta de acuerdo a la actividad que la organización realice. Se consideran aspectos como: Presentación de talleres. Participación en clase.</p>	<p>13 semanas, 3 Horas semanales, 39 horas del periodo</p>
--	--	---	---	--	--



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

CÓDIGO: GAfr03



VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

		asistentes, invitados y colaboradores. - Protocolo. Concepto y clases - Perfil de los asistentes. - Fecha y duración del evento. - Proceso Administrativo. Concepto y etapas		Cumplimiento de actividades. Revisión de cuaderno. Quiz. Exposiciones. EVALUACIÓN PARCIAL MITAD DE PERIODO EVALUACIÓN FINAL DE PERIODO.	
--	--	--	--	--	--

### 3. DESEMPEÑOS

SUPERIOR (S)	Aplicas adecuadamente las normas de etiqueta y protocolo en la organización
ALTO (A)	Aplica las estrategias de atención y de servicio al cliente considerando el protocolo y etiqueta establecidos, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización
BÁSICO (B)	Conoce las normas de etiqueta y protocolo en la organización. Conoce las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización
BAJO (BJ)	No cumplió con los desempeños previstos

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

#### 4. ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: GAFr03



VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

NIVELACIÓN	Talleres de refuerzo aclarando dudas con los temas del periodo.
SUPERACIÓN	Presentación de actividades propuestas en el periodo y sustentación de las mismas.
PROFUNDIZACIÓN	Talleres de consulta sobre temas avanzados de las diferentes organizaciones

PERIODO III			
Fecha inicio:	AAAA/MM/DD 2017 08 28	Fecha finalización:	AAAA/MM/DD 2018 2017 12 10



#### 1. PREGUNTA O SITUACIÓN PROBLEMA:

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

¿Cómo realizar un evento empresarial, si debe considerar el control de gastos para que favorezcan el incremento en las utilidades económicas y financieras en la organización?

## 2. DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DEL PERIODO:

	CÓDIGO: GAfr03      VERSIÓN: 01      FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29				SEMNAS
<b>COMPETENCIAS PARA EL PERIODO</b>	<b>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</b>				(Semana o grupos de semana en que se realizan las actividades)
	<b>ACT. DE ANTICIPACIÓN O EXPLORACIÓN</b> (Reconocimiento de saberes previos frente al eje temático y objetivo de aprendizaje)	<b>ACT. DE FORMALIZACIÓN</b> (Conceptualización y modelación frente al eje temático y objetivo de aprendizaje)	<b>ACT. PRÁCTICAS O DE EJECUCIÓN</b> (Actividades donde aplica el conocimiento en diferentes contextos)	<b>ACT. DE VALORACIÓN</b> (Momentos intermedios y de cierre significativo, para comprobar si se están alcanzando o se cumplieron los objetivos de aprendizaje)	



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

<p>Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.</p>	<p>Diferenciar los elementos que se deben considerar para la realización de un evento empresarial.</p> <p>Establecer las diferencias de cada comité en la organización de un evento empresarial.</p> <p>Aplicar las normas de etiqueta y protocolo en la elaboración de un evento empresarial.</p>	<p>Comités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité Organizador, Comité de Administración, Comité de Relaciones Públicas, entre otros de acuerdo con la magnitud del evento.</li> <li>- Cronograma de actividades. Concepto, concertación, elaboración y divulgación.</li> </ul>	<p>Divulgar un evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de organización.</p>	<p>CRITERIOS: Autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación.</p> <p>VALORACIÓN ACADÉMICA: Se consideran aspectos como: La realización de un evento empresarial, considerando los elementos particulares de la organización.</p>	<p>14 semanas, 3 Horas semanales para un total de 42 horas del periodo.</p>
---	--	---	---	--	---

CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</p>	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN		
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda del evento. Concepto y organización.</li> <li>- Logística para y durante la realización del evento:</li> <li>- Documentos.</li> <li>Divulgación de eventos:</li> <li>- Medios de divulgación: masivos y no masivos.</li> <li>Comunicaciones y tarjetas protocolarias:</li> <li>- Conceptos - Clasificación</li> <li>Memorias: - Información</li> <li>- Recolección de información - Edición y almacenamiento de información.</li> <li>- Conservación de soportes documentales.</li> <li>Concepto y legislación vigente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de talleres.</li> <li>Participación en clase.</li> <li>Cumplimiento de actividades.</li> <li>Revisión de cuaderno.</li> <li>Quiz.</li> <li>Exposiciones.</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--





# INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS

UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN

## DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)



		<p>- Presupuesto. Concepto Normas de seguridad aplicadas a eventos</p>			
--	--	--	--	--	--

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN	
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>	

CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01



FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

### 3. DESEMPEÑOS

SUPERIOR (S)	De manera eficiente realiza eventos en la unidad administrativa, teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales.
ALTO (A)	Realiza eventos en la unidad administrativa, teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales.
BÁSICO (B)	Conoce los eventos en la unidad administrativa, teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales.
BAJO (BJ)	No cumplió con los desempeños previstos.

### 4. ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO

NIVELACIÓN	Talleres de refuerzo aclarando dudas con los temas del periodo.
SUPERACIÓN	Presentación de actividades propuestas en el periodo y sustentación de las mismas.
PROFUNDIZACIÓN	Talleres de consulta sobre temas avanzados de las diferentes organizaciones Talleres de consulta sobre temas avanzados de las diferentes organizaciones

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JORGE ISAACS</b> UNIDOS EN EL AMOR FORMAMOS LA MEJOR INSTITUCIÓN		
	<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR DE ASIGNATURA (DPCA)</b>		

#### 5. DOCENTES RESPONSABLES

NOMBRE COMPLETO	SEDE - JORNADA	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR
-----------------	----------------	--------------------	---------

CÓDIGO: GAfr03

VERSIÓN: 01

FECHA ELABORACIÓN: 2016 09 29

NOMBRE COMPLETO	SEDE - JORNADA	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR
María Stella Ortiz Mendoza	Mañana INEM Sede Central Mañana	maria.ortiz.@inemcali.com	3155014741
Luz Stella Guamanga Ortega	INEM Sede Central Tarde	luz.guamanga@inemcali.com	3218523163