

SESIÓN DE APRENDIZAJE N.º 06 – BIMESTRE III

Título: Monitoreo de Transacciones y Gestión de Pedidos Digitales

I. DATOS GENERALES

ÁREA	E.P.T.	FECHA	14-17 de Setiembre
GRADO/SECC	5to G	DURACIÓN	3 horas – 135 MINUTOS
BIMESTRE	III	DOCENTE	Carmen Rosa Flores Quispe
MÉTODO DIDÁCTICO	MÉTODO INSTRUCTIVO DE LOS 4 PASOS	HABILIDAD	Habilidad Digital

II. PROPÓSITO DE APRENDIZAJES

PROPÓSITO DE LA SESIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Gestionar pedidos en línea y soporte digital de ventas en entornos móviles durante la campaña comercial.	Utiliza herramientas virtuales para el registro, atención al cliente y seguimiento de ventas.	Registro digital de ventas y pedidos procesados mediante catálogo virtual.
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CAPACIDADES	DESEMPEÑOS
Gestiona su aprendizaje de manera autónoma	Organiza acciones estrategias para alcanzar sus metas de aprendizaje	Organiza un conjunto de acciones en función del tiempo y de los recursos de que dispones, estableciendo prioridades y secuencias para alcanzar la meta.
ENFOQUES TRANSVERSALES	VALORES	ACCIONES OBSERVABLES
Enfoque ambiental	Justicia y solidaridad	Usa responsablemente agua, energía e insumos; dispone adecuadamente los residuos; aplica higiene y bioseguridad; propone prácticas sostenibles.
SITUACIÓN SIGNIFICATIVA O PROBLEMÁTICA	SITUACIÓN SIGNIFICATIVA O PROBLEMÁTICA	SITUACIÓN SIGNIFICATIVA O PROBLEMÁTICA
Durante la campaña llegan pedidos por canales móviles y se necesita atenderlos sin perder información. ¿Cómo organizar el registro y seguimiento?		

III. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DIDÁCTICOS DE LA SESIÓN

Proceso didáctico	Tiempo	Actividad del docente	Actividad del estudiante	Instrumentos	Recursos
PREPARAR	20 min	1. Motivación: presenta un recurso, producto, imagen o situación vinculada al propósito y reconoce aportes. - Pregunta: «¿Qué esperas como cliente después de enviar un pedido por celular?» 2. Saberes previos: recupera experiencias y conocimientos, registra ideas clave y las conecta con el nuevo aprendizaje. - Pregunta: «¿Qué datos mínimos debe contener un pedido? ¿Qué herramientas has usado para registrar información digital?» 3. Problematización: plantea el reto técnico/emprendedor/digital y promueve hipótesis iniciales. - Pregunta retadora: «Si un pedido queda sin registrar o se confunde la información del cliente, ¿qué consecuencias tendría para la venta?» 4. Propósito: comunica qué aprenderán, cómo lo harán y cómo se evaluará; verifica comprensión. - Pregunta de proyección: «¿Qué aprenderemos para registrar, atender y hacer seguimiento de pedidos con precisión?»	- Participa, observa y relaciona el recurso con su experiencia. - Comparte saberes previos y escucha otras ideas. - Analiza el reto, plantea explicaciones o hipótesis y formula dudas. - Explica con sus palabras qué aprenderá y reconoce los criterios como meta.	Lista de cotejo diagnóstica / preguntas orales	Celulares/tabletas, catálogo virtual, formulario o hoja de registro, conexión disponible, protocolo de atención.
DEMOSTRAR	30 min	- Demuestra/modela el procedimiento, técnica o herramienta sin anticipar todas las respuestas; hace visibles criterios, secuencia, seguridad y puntos de control. - Preguntas de descubrimiento: «¿Qué campos permiten seguir un pedido de inicio a cierre? ¿Qué señal indica que una transacción está pendiente?» - Solicita comparar evidencias, predecir resultados y justificar decisiones. - Retroalimentación descriptiva por descubrimiento: formula preguntas que ayudan a localizar la brecha entre el criterio y la evidencia, sin dar la respuesta de inmediato.	- Observa críticamente la demostración y registra pasos, variables, criterios y medidas de seguridad. - Responde preguntas, formula hipótesis y contrasta lo observado con sus saberes. - Identifica relaciones entre procedimiento, variables y resultado. - Explica qué haría de manera autónoma y qué evidencia necesita para comprobarlo.	Guía de observación / ficha técnica	Celulares/tabletas, catálogo virtual, formulario o hoja de registro, conexión disponible, protocolo de atención.
APLICAR	60 min	- Organiza equipos/roles, recursos y tiempos; acompaña la ejecución y observa evidencias. - Pregunta durante la práctica: «¿Cómo registrarás un pedido real o simulado? ¿Qué harás si falta un dato o el cliente solicita modificarlo?» - Retroalimentación descriptiva por descubrimiento: «¿Qué evidencia tienes? ¿Qué criterio estás usando? ¿Qué variable podría explicar el resultado? ¿Qué cambio probarías y por qué?» - Retroalimentación situada: «¿Qué parte del registro puede generar un error? ¿Qué dato o procedimiento añadirías para evitarlo?» - Promueve que el estudiante pruebe, compare, ajuste y vuelva a comprobar antes de recibir una indicación directa.	- Ejecuta el procedimiento o desarrolla la tarea en equipo/individualmente siguiendo criterios y normas. - Registra datos, observaciones, decisiones y resultados. - Contrasta sus resultados con los criterios y realiza ajustes sustentados en evidencias. - Explica sus decisiones, consulta dudas y aplica la retroalimentación mediante nuevos intentos.	Lista de cotejo de gestión de pedidos y registro digital.	Computadoras, catálogo virtual, formulario o hoja de registro, conexión disponible, protocolo de atención.
COMPROBAR	25 min	Evaluación: recoge evidencias mediante observación, producto/desempeño e instrumento pertinente; comunica avances y aspectos por mejorar. - Retroalimentación descriptiva por descubrimiento: «¿Qué parte cumple el criterio? ¿Dónde encuentras la evidencia? ¿Qué falta? ¿Qué podrías hacer para comprobarlo?» - Preguntas metacognitivas: 1) ¿Qué aprendí? 2) ¿Qué evidencia demuestra mi aprendizaje? 3) ¿Qué dificultad tuve y cómo la superé? 4) ¿Qué mejoraré en el siguiente trabajo? . Cierre: sintetiza ideas clave, reconoce avances y plantea un reto o compromiso de continuidad.	- Presenta el producto, registro o desempeño y explica las decisiones tomadas. - Se autoevalúa con el instrumento, identificando evidencias y aspectos a mejorar. - Responde las cuatro preguntas metacognitivas y formula una acción concreta de mejora. Participa en la síntesis y asume el compromiso o reto para continuar aprendiendo.	Lista de cotejo de gestión de pedidos y registro digital.	Producto/evidencia, ficha de reflexión, registros, evidencias fotográficas o digitales.

MONITOREO DE TRANSACCIONES Y GESTIÓN DE PEDIDOS DIGITALES

PROPÓSITO DE LA SESIÓN

Gestionar pedidos en línea y soporte digital de ventas en entornos móviles durante la campaña comercial.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Utiliza herramientas virtuales para el registro, atención al cliente y seguimiento de ventas.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Registro digital de ventas y pedidos procesados mediante catálogo virtual.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CAPACIDADES

Gestiona su aprendizaje de manera autónoma
Organiza acciones estratégicas para alcanzar sus metas de aprendizaje

DESEMPEÑOS

Organiza un conjunto de acciones en función del tiempo y de los recursos de que dispones, estableciendo prioridades y secuencias para alcanzar la meta.

ENFOQUES TRANSVERSALES

VALORES

Enfoque ambiental
Justicia y solidaridad

ACCIONES OBSERVABLES

Usa responsablemente agua, energía e insumos; dispone adecuadamente los residuos; aplica higiene y bioseguridad; propone prácticas sostenibles.

SITUACIÓN SIGNIFICATIVA O PROBLEMÁTICA

Durante la campaña llegan pedidos por canales móviles y se necesita atenderlos sin perder información.
¿Cómo organizar el registro y seguimiento?



CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PEDIDOS

1. MOTIVACIÓN: PROPÓSITO Y APORTES

¿Presentas un recurso, producto, imagen o situación vinculada al propósito y reconoces aportes?



¿Qué esperas como cliente después de enviar un pedido por celular?

¿Está el pedido [PENDIENTE]?
¿Está [EN PREPARACIÓN]?
¿Está [ENTREGADO]?

3. PROBLEMATIZACIÓN: RETOS TÉCNICOS



¿Si un pedido queda sin registrar o se confunde la información del cliente, qué consecuencias tendría para la venta?

¿Perderíamos ventas?

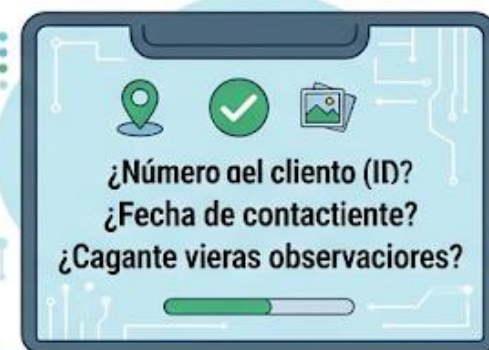
¿Se dañaría la reputación?

2. SABERES PREVIOS: EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS



¿Cuáles son los **DATOS MÍNIMOS NECESARIOS**?

- ¿Número de pedido (ID)?
- ¿Nombre del cliente?
- ¿Producto (item)?
- ¿Cantidad?
- ¿Fecha/Hora?
- ¿Canal de contacto?
- ¿Observaciones?



¿Número del cliente (ID)?
¿Fecha de contacto?
¿Cagante vieras observaciones?

PREGUNTA REFORMULADA: ¿Qué herramientas has usado para registrar información digital?

4. PROPÓSITO: APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN



¿Qué aprenderemos?

¿Qué aprenderemos para registrar, atender y hacer seguimiento de pedidos con precisión?

¿Cómo lo aprenderemos?



¿Cómo se evaluará?



GUÍA COMPLETA DE GESTIÓN DE PEDIDOS DIGITALES

1. ¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE DESPUÉS DE ENVIAR UN PEDIDO?



2. ¿QUÉ ES UN PEDIDO DIGITAL Y QUÉ DATOS DEBE CONTENER?



3. ¿QUÉ HERRAMIENTA DIGITAL PUEDO UTILIZAR PARA REGISTRARLO?



DATOS MÍNIMOS NECESARIOS:

- Número de pedido
- Nombre del cliente
- Producto
- Cantidad
- Fecha/Hora
- Canal de contacto
- Observaciones



LA HERRAMIENTA DEBE PERMITIR:

ORGANIZAR INFORMACIÓN

RECUPERARLA CUANDO SEA NECESARIO



PREGUNTA CLAVE: ¿Qué herramienta has utilizado para registrar información digital?

4. ¿CÓMO SE REGISTRA Y ORGANIZA UN PEDIDO?





GUÍA COMPLETA DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE PEDIDOS

5. ¿CÓMO PUEDO SEGUIR UN PEDIDO DESDE EL INICIO HASTA EL CIERRE?

El seguimiento puede organizarse en cuatro momentos:



▶ DATOS MÍNIMOS NECESARIOS:

- Número de pedido
- Nombre del cliente
- Producto
- Cantidad
- Fecha/Hora
- Canal de contacto
- Observaciones

6. ¿CÓMO IDENTIFICO UNA TRANSACCIÓN PENDIENTE?



El estado del pedido debe mostrar claramente qué falta realizar. (Así evitamos que un pedido quede olvidado).

▶ EJEMPLOS DE ESTADOS CLAROS:

[EN REVISIÓN], [ESPERANDO DATOS], [POR ENVIAR]

7. ¿QUÉ HAGO SI FALTA UN DATO O EL CLIENTE MODIFICA SU PEDIDO?



NO SUPONER INFORMACIÓN



[IDENTIFICAR DATO]



[CONFIRMAR CON CLIENTE]



[ACTUALIZAR REGISTRO]



[REVISAR NUEVAMENTE]

Identificamos el dato faltante o el cambio, lo confirmamos, actualizamos y revisamos nuevamente antes de continuar.



REGLA DE ORO:

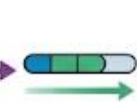
Verificación doble tras cualquier cambio.

8. ¿CÓMO EVITO ERRORES Y CÓMO COMPRUEBO QUE EL PEDIDO FUE ATENDIDO?

EVITAR ERRORES



[COMPARAR REGISTRO CON PEDIDO RECIBIDO]



[ACTUALIZAR CADA ESTADO]

COMPROBAR ATENCIÓN (CONSERVAR EVIDENCIAS)



[REGISTRO DIGITAL]



[CAPTURA]



[COMPROBACIÓN DE ENTREGA]



[OTRA EVIDENCIA DISPONIBLE]



EVIDENCIAS CLAVE:

- * Foto de Entrega
- * Firma del Cliente
- * Firma del Cliente
- * Registro de Actividad



FICHA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE – SESIÓN N.º 06-HABILIDAD DIGITAL

MONITOREO DE TRANSACCIONES Y GESTIÓN DE PEDIDOS DIGITALES

Área	E.P.T. – Habilidad Digital	Grado/Sección	5.º G
Fecha	14–17 de setiembre	Tiempo de trabajo	60 min (Aplicar)

¿QUÉ VAMOS A LOGRAR?

Gestionar pedidos en línea y soporte digital de ventas durante una campaña comercial, registrando la información, atendiendo al cliente y haciendo seguimiento hasta el cierre.

RETO

Durante una campaña llegan pedidos por canales móviles y se necesita atenderlos sin perder información. Tu reto es crear y gestionar un registro digital claro, completo y fácil de seguir.

ACTIVIDAD ÚNICA – REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE UN PEDIDO

Situación simulada: Un cliente solicita un producto del catálogo virtual. Registra el pedido como si fuera real y realiza su seguimiento.

1. Completa los datos mínimos del pedido

Dato	Registro	Dato	Registro
N.º de pedido		Fecha/hora	
Nombre del cliente		Canal de contacto	
Producto		Cantidad	
Precio unitario		Total	
Estado		Observación	

2. Registra el seguimiento del pedido

Momento	Acción realizada	Estado	Evidencia
Recepción			
Confirmación			
Preparación			
Entrega/cierre			



1. APRENDIZAJE ADQUIRIDO

¿Qué aprendí?



3. DIFICULTADES Y SUPERACIÓN

¿Qué dificultad tuve
y cómo la superé?



2. EVIDENCIA DE APRENDIZAJE

¿Qué evidencia
demuestra mi
aprendizaje?



4. MEJORAS FUTURAS

¿Qué mejoraré en el
siguiente trabajo?





MONITOREO DE TRANSACCIONES Y PEDIDOS DIGITALES



5to G



MONITOREO DE TRANSACCIONES Y PEDIDOS DIGITALES

