PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

- **Código del Programa de Formación:** 122128 **Ficha :** 2235353

- **Nombre del Proyecto:** Implementar el Sistema Integrado de Gestión en empresas en empresas simuladas o reales del Norte del Valle.

- **Fase del Proyecto**: Planeación

- **Actividad de Proyecto:** Elaborar la documentación del Sistema Integrado de Gestión conforme a las necesidades normativas de las organizaciones objeto de mejora.
- **Actividad de Aprendizaje:** Documentar los componentes del SIG de la empresa objeto de estudio, teniendo en cuenta el vocabulario técnico en idioma inglés y áreas transversales.

- **Competencia y Resultados de aprendizaje:**

291201024 Apoyar actividades que conduzcan a la implementación, de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; de acuerdo a planificación establecida por la empresa

- ✔ Planificar la implementación del SIG, teniendo en cuenta el ciclo PHVA y los resultados del diagnóstico.

291201025 Documentar los procesos necesarios para la implementación mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; según procedimientos establecidos por la empresa

- ✔ Controlar la documentación del sistema de gestión, teniendo en cuenta las normas vigentes y la documentación externa e interna de la organización.
- ✔ Caracterizar los procesos de acuerdo con los lineamientos de la organización
- ✔ Realizar mapas de procesos de una organización teniendo en cuenta directrices de la dirección y aportes del personal de la organización.

291201026 Garantizar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente relacionada con los sistemas de gestión, según la naturaleza de la organización.

- ✔ Proponer acciones que aseguren el cumplimiento de la normatividad y legislación, de acuerdo con los resultados del seguimiento

- ✔ Participar en la divulgación de las directrices, normatividad y legislación del SIG,

240201502 Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- ✔ Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos

240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

- ✔ Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico
- ✔ Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos
- ✔ Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web., etc.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

- ✔ Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
- ✔ Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
- ✔ Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- ✔ Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje

Duración de la Guía : Total horas : 492 (300 horas directas – 192 horas indirectas)
Fecha de inicio: 12 de Julio 2021
Fecha de Finalización: 12 Noviembre del 2021

2. PRESENTACIÓN.



Fuente: https://gestioncolombiaconsultores.wordpress.com/2014/05/28/por-que-algunas-empresas-fallan-en-la-certificacion-yo-implementacion/

La gestión de cualquier sistema de gestión ya sea de calidad, medio ambiente o seguridad y salud en el trabajo es parte de la gestión empresarial como lo es la gestión financiera, la gestión de los recursos humanos, etc. y no debe considerarse como un sistema aislado. Su objetivo es realizar acciones para aplicar la política y alcanzar los objetivos de la organización relacionados con la calidad, con el medio ambiente y la salud ocupacional con una estrategia capaz de convertir la misión, la visión y los valores en políticas, así como lograr los objetivos y acciones eficaces para la mejora continua. A partir de la decisión de implementar un sistema integrado de gestión (SIG) para la organización se debe planificar las etapas del proyecto. Una de las más laboriosa es la referida a la documentación de la organización, ya que, si no se ha mantenido un trabajo sistemático en su conformación, resulta fatigoso identificar en cada proceso las carencias mínimas para cumplir con los requisitos de la normatividad aplicada.

En el caso del estudio tratado se ha trabajado en la elaboración y/o modificación de manuales, procedimientos, instrucciones y documentos normalizados de cada proceso, partiendo de la base documental que poseía la organización, y para la modificación de esta situación se pretende de acuerdo con el diagnóstico realizado en la fase anterior, el proceso de diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad debe planificarse de forma adecuada para asegurar el éxito de los trabajos.

La planificación ha de hacerse en conjunto con la alta Dirección, donde con base en el análisis previo de la situación de la empresa se pretenda documentar el sistema con el fin de poder planificar correctamente. Con estos datos de partida, el plan de trabajo que se elabore contendrá las etapas que se van a desarrollar y, asociados a cada etapa, unos plazos, unos responsables, unos recursos, etc.

La presente guía de aprendizaje representa el vehículo que conduce a tales propósitos, adaptándose a los estilos y ritmos de aprendizaje de los Aprendices asociados a la ruta de aprendizaje; propiciando así, situaciones de interacción social para la construcción del

conocimiento, mediante el desarrollo de actividades de reflexión inicial, contextualización, apropiación de conocimiento, transferencia de conocimiento, y evaluación de los procesos.

Recuerda: ***"Las oportunidades no ocurren, las creas tú" .-Chris Grosser.***

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL.



Fuente: http://tequilabovedero.mx/index.php/nuestra-empresa/normatividad

1. Conformen grupos de tres (3) Aprendices, y tomando como referente los conocimientos que hasta el momento tiene sobre SIG, discutan durante un tiempo límite de quince (15) minutos, los siguientes interrogantes: ¿Qué es un plan de implementación? ¿es necesario elaborar un plan para la etapa de diseño del SIG en su organización? ¿qué debería contener ese plan de implementación?

Para el desarrollo de esta actividad se recomienda consultar el material bibliográfico Uribe, M. M. E. (2011). Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial. Retrieved from http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co en el vinculo http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?ppg=62&docID=4909300&tm=1511028151574

Una vez tengan respuesta a los interrogantes planteados, participen de la discusión grupal que el Instructor organizará en el ambiente de aprendizaje.

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.)

Planear la implementación del SIG para asegurar el cumplimiento de las acciones propuestas, con base en el ciclo PHVA.

Actividad
Elaboración del plan de implementación



Fuente: http://alkatea.zalla.org/2016/02/activado-el-plan-de-emergencia-municipal.html

1. En grupos de trabajo y de acuerdo con la información suministrada por la instructora, elabore y socialice el plan de implementación del SIG propuesto por usted para asegurar el cumplimiento de las acciones propuestas, con base en el ciclo PHVA.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

Matriz legal



Fuente: https://www.canstockphoto.com/class-action-law-1850200.html

"La matriz legal: Es la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los

lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el sistema de gestión". (Artículo 2.2.4.6.2 Decreto 1072 de 2015).
Consulte ¿Qué es la matriz legal? ¿Cuál es el objetivo de la matriz legal? ¿Cuáles son los pasos para elaborarla y que debe contener una matriz legal? Para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la normatividad aplicada al SIG donde se requiere establecer los requisitos legales y reglamentarios aplicables usted deberá elaborar la Matriz Legal correspondiente al SIG, de manera que se integren sus tres componentes calidad, medio ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
Elabore la matriz de manera que contenga hipervínculos que lleven al usuario a las normas y/o documentos mencionados.
Elabore el procedimiento de requisitos legales correspondiente a la organización objeto de mejora.
Participen del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la matriz elaborada por usted.

Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx y el respectivo control de documentos propuesto para la documentación.

Determinación e interacción de procesos



Fuente: http://diversitymbamagazine.com/collaborative-leadership-and-global-destiny

1. Realice la consulta para dar la respuesta a los siguientes interrogantes ¿Qué es un mapa de procesos y para qué sirve? ¿qué son los procesos misionales, procesos de apoyo y procesos estratégicos? ¿Qué otros procesos existen y que otros nombres reciben estos procesos?, posteriormente elabore de acuerdo con el tipo de empresa asignado el mapa de procesos correspondiente y realice la socialización respectiva a la actividad en el ambiente de formación con el instructor como moderador.
2. Teniendo como referencia el numeral 4.4 Sistema de gestión y sus procesos y los conocimientos adquiridos en la actividad anterior elabore en grupos de trabajo el Mapa de procesos correspondiente a su empresa objeto de mejora.
3. Realice la consulta que le permita establecer la respuesta a los siguientes interrogantes ¿Qué es la caracterización de un proceso? ¿Cómo elaborar la caracterización de un

proceso? Y con base a el mapa de procesos elaborado por usted para la empresa objeto de mejora elabore cada una de las caracterizaciones para cada proceso de manera que identifique caramente la interrelación entre un proceso y otro.
Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

4. Elabore los procedimientos correspondiente a cada uno de los procesos identificados en su mapa de procesos para la organización objeto de mejora.

Planeación estratégica del SIG



Fuente: http://www.luxortec.com/blog/organizacion-y-planificacion-de-reuniones/

El concepto de planificación de estratégica ha sido presentado por varios autores:

"Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad" (ISO 9000:2015). Esta actividad incluye:

- Planificación para un producto
- Planificación administrativa y operacional
- La elaboración de los planes de calidad y la preparación de disposiciones para el mejoramiento del SIG.

La planificación estratégica de para un SIG surge de la necesidad de establecer directrices en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo para la organización; en su definición interviene la alta dirección. El resultado de este tipo de planificación es, usualmente, la política del SIG y los objetivos de del SIG , al igual que las disposiciones requeridas para implementar y lograr lo segundo. Para esta actividad se pretende que usted en sus grupos de trabajo:

- ✔ Realice el Plan Estratégico del SIG de su organización, identificando los pasos adecuados que le permitan, establecer, definir y determinar sus directrices del SIG, para construir las Políticas de y que sirva como marco de referencia para establecer los objetivos del SIG.
- ✔ Planificar además las actividades a realizar para alcanzar los objetivos, así como estrategias de seguimiento y medición para controlar y mejorar continuamente los procesos.

Para lograr los objetivos anteriores, se deben realizar las siguientes actividades, con la metodología propuesta y previamente explicada por el instructor en el ambiente de aprendizaje:

- ➢ Identificar las directrices de la organización
- ➢ Clasificar la información en dos grupos de variables, desde el punto de vista expectativas y necesidades del cliente y desde el punto de vista expectativas y metas internas de la organización.
- ➢ Realizar una matriz con las directrices ya establecidas para determinar la correlación que existe entre éstas.
- ➢ Priorizar en orden de importancia las directrices de calidad que se determinaron en la matriz tanto para cliente como para la organización.
- ➢ Seleccionar las directrices de calidad de mayor importancia, desde el punto de vista cliente y de la organización
- ➢ Configurar con base en las directrices de mayor importancia la Política del SIG de su propia organización o de otra supuesta elegida para este ejercicio.
- ➢ Convertir las directrices de la política en los objetivos de calidad de la organización, con sus respectivos indicadores, para establecer el control y medición a cada uno de éstos.

Seleccionar uno de los objetivos de calidad con su correspondiente indicador para determinar un **Plan Operativo**, es decir las actividades se deben planificar para alcanzarlo, dentro de un periodo de tiempo.

Ver ejemplo de la actividad en el material de apoyo y finalmente socializar en el ambiente de formación la planificación estratégica del SIG correspondientes del trabajo realizado por su grupo para la empresa objeto de mejora.

Las políticas de SIG



Fuente: http://www.colegiolanuevaestancia.edu.co/politica-de-calidad.html

1. De acuerdo a la actividad anterior y teniendo como base los requerimientos establecidos en el numeral 5. Política del sistema de gestión correspondiente a la normatividad aplicada y el conocimiento que posee de la empresa, Redacte inicialmente una política para cada subsistema y posteriormente integre de manera

efectiva una política general para el SIG. Siga las recomendaciones entregadas por el instructor y apóyese en el material dispuesto en la plataforma para el desarrollo de esta actividad.

Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

2. Elabore las políticas adicionales que por requerimiento legal debe tener la organización objeto de mejora.

Objetivos y plan operativo del SIG



Fuente: http://inprhusomoto.blogspot.com.co/2016/06/mision-vision-objetivos.html

Realice la consulta que le permita establecer la respuesta a los siguientes interrogantes ¿Qué son los objetivos del sistema de gestión de calidad? ¿Qué son los objetivos del sistema de gestión de medio ambiente ¿Qué son los objetivos de del sistema de gestión de SST? ¿Cómo se redactan correctamente los objetivos de un sistema de gestión? Y con base a los requerimientos establecidos en el numeral 6. Objetivos de sistema y planificación para lograrlos correspondiente a la normatividad aplicada y el conocimiento que posee de la empresa, elabore una matriz que contenga los objetivos para cada subsistema, los indicadores y las metas establecidas, tome como referencia el material de apoyo entregado por el instructor disponible en plataforma.
Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

Misión y visión organizacional



Fuente: http://cesperu.com/estrategias.php?page=7

1. Consulte ¿Qué es la misión de una organización? ¿Qué es la visión de una organización?¿Como elaborar correctamente la misión y visión de una organización? Consultar una metodología para la redacción de la misión, visión y valores.
   De acuerdo con la explicación entregada por el instructor y con base en la información recolectada por su grupo de trabajo en la organización objeto de mejora usted deberá redactar de manera adecuada la misión, visión y los valores institucionales. En caso de que la empresa cuente con una misión, visión y valores, deberán plantear mejoras a las mismas.
   De igual forma recopilar información que le permita establecer una reseña histórica de la organización objeto de mejora para posteriormente plasmarla en el manual del SIG correspondiente.

2. Implemente en la organización objeto de mejora una metodología propuesta por usted para el uso del buzón de sugerencias, como mecanismo de comunicación con el cliente.
3. Diseñe para su organización objeto de mejora un personaje representativo del SIG, que se identifique con la organización y le permita elaborar campañas de sensibilización correspondientes al SIG.

Participen del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad elaborada por usted.

Análisis de contexto



Fuente: http://arquitecturaorganizacional2013.blogspot.com.co/2013/06/fortalezas-y-debilidades-de-las.html

2. Consulte ¿Qué es la matriz de DOFA ? ¿Cómo hacer una matriz DOFA de una empresa?, participe activamente de la explicación entregada por el instructor y con base en la información entregada y en el conocimiento que posee su grupo de trabajo de la empresa objeto de mejora, elabore la matriz correspondiente como herramienta para la determinación de las cuestiones internas y externas pertinentes para la organización, su propósito y su dirección estratégica especificada en el numeral 4 contexto de la organización según la normatividad aplicada.
   Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

Determinación de partes interesadas y sus requisitos



Fuente: http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/tipos-de-partes-interesadas.html

Con base en la información entregada por el instructor elabore la documentación correspondiente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al SIG.
Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

Determinación del alcance del SIG



Fuente: http://bbmadvance.com/wp/blog/2015/11/17/como-negociar-con-los-proveedores-de-gran-alcance/

Realice la consulta que le permita establecer la respuesta a los siguientes interrogantes ¿Qué es el alcance de un sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo? ¿Cómo establece correctamente un alcance y cuáles son sus componentes? Con base a los requerimientos establecidos en el numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión correspondiente a la normatividad aplicada y el conocimiento que posee de la empresa, Redacte inicialmente un alcance para cada subsistema y posteriormente integre de manera efectiva un alcance general para el SIG.

Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

Responsabilidad y autoridad del SIG



Fuente: https://sp.depositphotos.com/11803546/stock-photo-3d-team-magaphone-announcement.html

1. De acuerdo con el conocimiento que posee de la empresa objeto de estudio proponga una estructura organizacional adecuada a los requerimientos de la normatividad aplicada numeral 5. Roles responsabilidades y autoridades en la organización, utilizando un organigrama como herramienta que le permita establecer responsabilidades y jerarquías de manera adecuada para el SIG.
2. De acuerdo con la actividad anterior y el conocimiento que posee de la empresa objeto de estudio elabore descripción integral o manual de funciones correspondientes a cada cargo según la responsabilidad y obligación frente a la eficacia del SIG.
3. Elabore el Manual de convivencia propuesto para la organización objeto de estudio
4. Elabore el Reglamento interno de trabajo propuesto para la organización objeto de estudio.
5. Elabore el Programa de capacitaciones anual propuesto para la organización objeto de estudio.

Participe activamente del ejercicio de retroalimentación orientado por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de la actividad.

APOYO TÉCNICO

3.3 .3 Entornos Físicamente Activos

3.3.1 Plan de acondicionamiento físico

El sedentarismo está en crecimiento, dicha condición afecta nuestra calidad de vida, por tal motivo, es importante iniciar un plan de entrenamiento. Así pues, vamos a enviar un reporte mensual con al menos 3 entrenamientos semanales. Los ejercicios planteados deben incluir

evidencia audiovisual de la ejecución de los mismos. Los ejercicios realizados en las casas deben incluir cantidad y duración , teniendo de esta manera un manejo de la carga de los entrenamientos.

Producto a entregar:

Informe mensual del plan de entrenamiento.



3.3.3.2 Evaluación de la condición física.

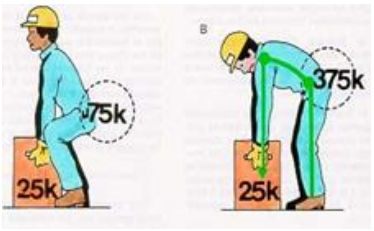
Evaluar la condición física es una etapa importante dentro de la planificación del entrenamiento deportivo, por ende, se van a comparar los resultados obtenidos en los primeros tests con los presentados en esta ocasión. Se van a llevar a cabo cuando el instructor indique y siguiendo las recomendaciones dadas en el material de apoyo.

- Test de Abdominales.
- Test de Sentadilla.
- Test de flexoextensiones de brazo.
- Test de seated and reach.
- Test de Burpee.

Producto

Realice un informe con las respectivas evidencias de la evaluación de su condición física partiendo de cada resultado obtenido en los test.

3.3.3.3 Ejercicio físico ergonomía y entorno laboral



La palabra ergonomía se deriva de las palabras griegas “ergos” que significa Trabajo y “nomos”, Leyes; por lo que significa “leyes del trabajo” (Orbes Revelo, 2013) .

Participe activamente de la sesión sincrónica sobre ergonomía y ejercicio físico, allí se darán las bases para la realización de la siguiente actividad:

*Concepto de Ergonomía aplicado a la cultura física.

*Cómo se puede aplicar en el ambiente laboral o formativo de cada uno de ustedes.

*Tipos de Ergonomía relacionados directa o indirectamente con la cultura física.

* Proponga y envié fotos de una rutina de ejercicio físico para el fortalecimiento de estructuras musculares relacionados con los buenos hábitos posturales

3.3.3.4La alimentación su relación con el ejercicio físico y entorno laboral

El concepto de dieta equilibrada consiste en que comiendo con moderación una amplia variedad de alimentos obtendremos todos los nutrientes que necesitamos para sostener el crecimiento y el desarrollo de los tejidos, regular los procesos metabólicos y proporcionar una cantidad adecuada de energía para controlar el peso de manera correcta (Melvin, Dawn, & Rawson, 2013).

Ahora bien, identifique el concepto, clasificación (Sencilla, no desde la química), Principales fuentes, Relación con el ejercicio y con el ámbito laboral (deducir con sus propias palabras) de los siguientes nutrientes:

• Proteínas

• Carbohidratos

• Grasas

• Vitaminas y minerales



Después de esto:

- Construyan su plato saludable teniendo en cuenta las porciones recomendadas por la universidad de Harvard
- Describa los alimentos que consume habitualmente en función de los macronutrientes.
- Realice un video en donde relacionen los macronutrientes con el ejercicio físico.
- Esquematice en un mapa mental los nutrientes más fáciles de consumir en su entorno laboral.

Rap Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.

INGLÉS

Actividad No.1. DESCRIBING PEOPLE AND PLACES



En la siguiente actividad trabajaremos en vocabulario relacionado con personas, así mismo seguiremos explorando algunas estructuras básicas para poder describir y preguntar acerca de personas

This time we are going to focus on people and places, the idea is to talk about famous people and places and acquire the ability to describe the general features of human beings as well as places where we live. At the end of the process the apprentice is going to be able to talk about people and ask questions to find out information of a person and the place where she/he lives. Los pasos específicos serán dados por la instructora en las formaciones.

Step 1: Read the text given by the teacher, then following the model, you will describe famous celebrities from Colombia.

Step 2: create a glossary and describe their home and a person who lives with them. Follow the teacher instructions.

Step 3: record a 1:00 minute doing your description

Step 4: have a simple conversation with your classmates talking about famous places and celebrities. Ask and answer questions about them.

***RAP 1:* Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.**

RAP 2: Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos

Actividad No. 2. MY VIP

In the following activity we will focus on the vocabulary about relatives, the students are going to create a comprehensive description of the family, in such a way that anybody can understand it.

Step 1: Create a family tree including a maximum of 10 members of your family.

Step 2: Now, build a detailed description of the family relationships among the members in the family tree.

Step 4: now take one of the members of your family and write a paragraph explaining who the person is, and why is important for you.

Step 3: Upload a 1:00 minute video sharing your descriptions in a very simple way. Reading is not allow.



***RAP 1:* Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.**

RAP 2: Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.

ÉTICA.

COMUNICACIÓN, EJE FUNCAMENTAL DE NUESTRA INTERACCIÓN

El hombre por naturaleza es un ser social, es por ello que la comunicación es esencial en la sociedad, una sociedad que nos llama a disminuir una coexistencia conflictiva a través de la utilización de procesos comunicativos claros (comunicación asertiva), el campo laboral no es ajeno a dicha problemática, pues hoy día una de las competencias más solicitadas por los empresarios son aquellas que pasan las barreras de todas las instituciones de formación del país, “las competencias del ser”, muy valiosas y necesarias en las organizaciones pues ya que de ellas depende el éxitos en una organización. La comunicación es fundamental y hace parte de esas competencias, pues una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una

buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.



¿Cómo crees que sería la vida sin interacción comunicativa? ¿Cómo crees que sería una empresa en donde sus integrantes no se comuniquen, si no pudieras pedir lo que necesitas, o entender las necesidades de otros?

Participe activamente de la introducción al tema de la comunicación a través de la



observación de los cortometrajes que podrá encontrar en los siguientes enlaces:

https://www.youtube.com/watch?v=QQJoZcT0H-Y

https://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4

(¿Que observo en los cortometrajes sobre el tema de comunicación?, ¿Que importancia tiene la comunicación en el desarrollo humano?, ¿una mala comunicación afectara sus labores profesionales?) Participe de la socialización por parte de su instructora sobre la comunicación.

Para fortalecer nuestros conocimientos en el área de la comunicación, participe del sorteo para la conformación de grupos realizada por su instructora. consulte en equipos de trabajo y socialice con su grupo de formación los siguientes temas:

1.- El origen de la comunicación**.**
2.- Elementos del proceso de la comunicación, según Aristóteles.
3.- Funciones de la comunicación.
5.- Elementos de la comunicación no verbal.

6.- Comunicación interna en la empresa.
7.- Comunicación y clima organizacional.
8.- Relaciones Interpersonales.
9.- Empatía en la comunicación.



Con el propósito de hacer más ameno el proceso de enseñanza aprendizaje, en los equipos de trabajo conformados consulte una dinámica referente a la comunicación y realícela cuando corresponda su socialización.

Suba su actividad a la plataforma como evidencia de su desempeño.

Con el propósito de alcanzar el resultado propuesto para la fase de planeación, participe activamente de los demás talleres propuestos por su instructora de ética.

RAP: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.

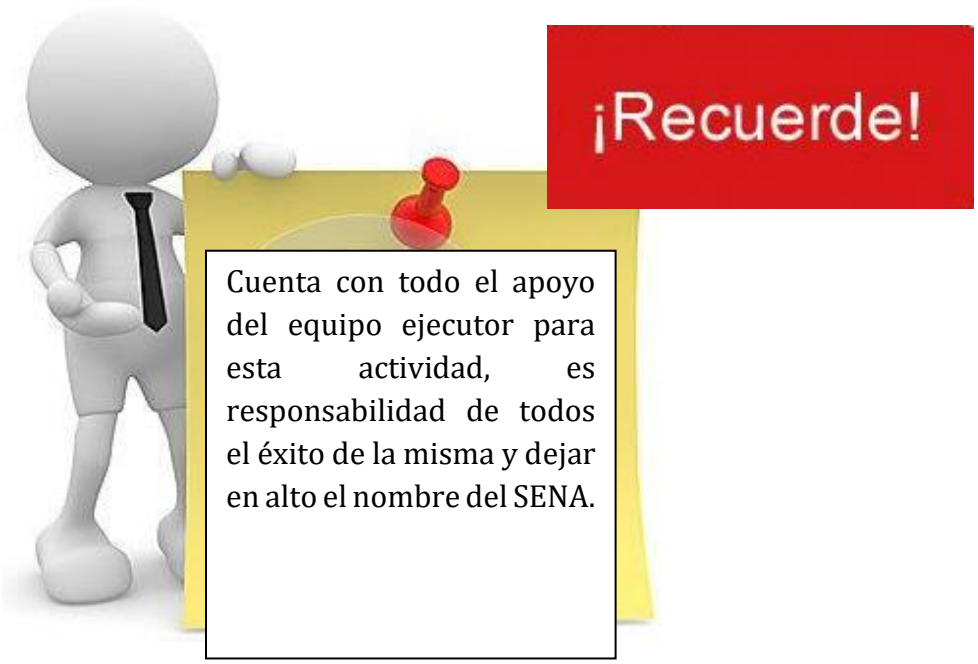
3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

Avance del manual de SIG



Fuente: http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/notizie/2731/79991

1. En grupos de trabajo socialice el primer avance del MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION y la documentación asociada elaborada por su grupo de trabajo correspondiente a los numerales 4,5 y 6 de la normatividad aplicada.



Para el desarrollo de las actividades tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los productos generados por el equipo de trabajo durante la realización de la actividad deben ser cargados en el portafolio de evidencias de la plataforma virtual de manera personal.
- Participe activamente de los ejercicios de retroalimentación orientados por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de cada actividad.
- Para el desarrollo de la presente guía usted deberá estar en contacto constante con la dirección de la empresa objeto de estudio, esto según considere necesario con el fin de recolectar la información para el desarrollo de cada una de las actividades, así como para la constante retroalimentación con la empresa durante el desarrollo de su proyecto formativo, recuerde llevar el control de asistencia correspondiente a las visitas realizadas por su grupo de trabajo.
- Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta guía, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx
- Para la elaboración de los informes tenga en cuenta para la presentación del documento consultar el Instructivo de uso del estilo APA 6ª edición, disponible en las herramientas de apoyo/ citas y referencias http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf, además la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

- Tiene a su disposición la información bibliográfica disponible en la base de datos de la institución http://biblioteca.sena.edu.co/ , la base de datos física disponible en la biblioteca del CTA y la información bibliográfica correspondiente a los convenios interinstitucionales.

Materiales o recursos:

- Equipos de cómputo-Internet-Televisor-Cable HDMI
- Libreta de apuntes de cada aprendiz.
- Ambiente de aprendizaje dotado de sillas y mesas para el número de aprendices activos en el programa de formación.

MEDIO AMBIENTE.

La evaluación de impacto ambiental es un instrumento de la política ambiental, cuyo objetivo es prevenir, mitigar y restaurar los daños al ambiente así como la regulación de obras o actividades para evitar o reducir sus efectos negativos en el ambiente.

Se realizará diferente actividades que llevarán al aprendiz a realizar las diferentes instrumentos de política ambiental para evaluar los impactos ambientales sean positivos o negativos.

1. Definir evaluación ambiental y las diferentes matrices que se pueden aplicar en un proceso o proyecto.
2. Matriz de Leopold: La utilizaremos para evaluar el posible impacto ambiental de la ejecución de un proyecto e inicialmente fue desarrollada para proyectos mineros. Este método resulta útil, ya que es una lista de verificación que emplea información cualitativa sobre relaciones causa-efecto.
3. Plan de emergencia: *Ante una emergencia es vital que todos los aprendices tengan claridad sobre qué acciones y procedimientos se deben seguir ante un evento, por lo que debemos ordenar las acciones que cada persona debe realizar cuando se genera un siniestro. De esta manera, será más seguro y sencillo actuar de manera correcta, evitando que la situación sea aún más grave para todos.*

Entregables.

1. *Mapa de procesos y aplicar una matriz dentro de su empresa simulada.*
2. *Ir al enlace de matriz de leopold https://www.youtube.com/watch?v=KK73DuvacW0*
3. *Se deja un ejemplo de un proyecto de minería y aplicar la matriz de leopold de acuerdo al video del enlace de youtube.*
4. *Construcción de un plan de emergencia dentro de tu empresa simulada.*

1. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE PRODUCTO Caracterización de la empresa Análisis de cuestiones internas y externas, matriz DOFA. Matriz para la Determinación de partes interesadas y sus requisitos Alcance del SIG Mapa de procesos y caracterización por proceso del SIG. Políticas del SIG Objetivos del SIG Matriz de riesgos del sig. Organigrama, perfil de cargos y manuales de funciones. Avance del manual del SIG. Plan de implementación del SIG **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO:** Reconoce principios normativos, y la aplicabilidad de los mismos según el tipo de empresa. Identifica las fuentes de información para consultar las actualizaciones normativas.	Identifica la normatividad y legislación vigente aplicable a la organización de acuerdo con sus procesos, productos y servicios Identifica la normatividad y legislación vigente aplicable a la organización de acuerdo con sus procesos, productos y servicios Interpreta los requisitos del sistema de gestión, de acuerdo con las normas técnicas y a la naturaleza de la organización. Interpreta la Misión, Visión y Política de la organización de acuerdo con los lineamientos de la empresa. .	**TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:** Valoración de producto Evaluación de conocimiento **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo de producto Lista de chequeo de desempeño Cuestionario de conocimiento

De producto Informe mensual del plan de acondicionamiento físico. **De producto** Informe con las respectivas evidencias de la evaluación de su condición física partiendo de cada resultado obtenido en los test. **De desempeño** Exposición de componentes de la alimentación y su funcionamiento en el ejercicio físico. **De producto** Documento con ejercicios de fortalecimiento postural y respuesta a los interrogatorios.	Ejecutar rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología Interpreta los fundamentos de estilo de vida saludable, higiene y nutrición en los contextos productivo y social. Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.	**Instrumento** Lista de chequeo **Técnica** Observación Directa **Instrumento** Lista de chequeo **Técnica** Observación Directa **Instrumento** Lista de chequeo. **Técnica** Observación Directa **Instrumento** Lista de chequeo. **Técnica** Observación Directa
Consulta y socialización de generalidades de la comunicación en equipos de trabajo.	Ética: Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas. Facilitar los procesos de comunicación entre los	**Técnicas de evaluación.** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	miembros de la comunidad educativa. Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivos.	
Construcción de Mapa de procesos y aplicar una matriz dentro de su empresa simulada. *Construir y aplicar la matriz de leopold con ejemplo de proyecto de minería.* *Construcción de un plan de emergencia dentro de tu empresa simulada.*	Interpreta los requisitos del sistema de gestión, de acuerdo con las normas ambientales. Aplicar los conocimientos y los procesos dentro de una empresa para identificar los impactos ambientales. Elaborar un documento donde se represente la cultura preventiva aplicada a la empresa simulada.	**Técnicas de evaluación.** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
De producto: Descripción de personas y lugares en forma oral y escrita. describing people and places.	Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.	**Técnicas de evaluación.** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Agentes: Conjunto de criterios englobados en el modelo de la EFQM cuyo enfoque realizado por la organización es relevante para la consecución de la excelencia de los resultados empresariales.

Aseguramiento de la calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

Aspecto ambiental: Elemento de aquellas partes resultantes de una actividad, producto o servicio de una organización que puede interactuar o repercutir sobre las condiciones naturales del medio ambiente. Por tanto, un aspecto ambiental es aquello que una actividad, producto o servicio genera (en cuanto a emisiones, vertidos, residuos, ruido, consumos, etc.) que tiene o puede tener incidencia sobre el medio ambiente, entendido éste como el medio natural receptor de los aspectos ambientales, incluyendo dentro de este medio los seres vivos que habitan en él.

Auditoría: Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.

Autoevaluación: Es un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia.

Benchmarking: Proceso continuado y analítico para medir de forma sistemática las actividades, procesos, operaciones y prácticas de la propia organización frente a las análogas de organizaciones reconocidas como líderes o excelentes, sean competidoras o no.

Cadena de valor: Consiste en desagregar la actividad general de la empresa en actividades tecnológicas y económicas distintas, las cuales tienen diferente influencia en la posición relativa de costes de la organización (ventajas competitivas) o suponen distintas bases de diferenciación hacia el producto y el mercado.

Calidad total: Concepto de gestión empresarial que sitúa como primer objetivo de esta la calidad del bien o servicio ofrecido y la satisfacción del cliente, a través de la mejora continua.

Capital intelectual: Posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas, que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados. Compuesto por todos aquellos activos intangibles que generan valor de futuro para las compañías.

Capital semilla: Fondos para apoyar el arranque inicial de una empresa (fase inicial, o de “semilla”).

Capital social: Recursos económicos aportados por los socios de la empresa.

Cliente externo: Persona que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.

Cliente interno: Personas dentro de nuestra organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos. En una relación cliente-proveedor dentro de la misma organización, es aquella persona que espera que le presten un servicio.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Comercio al detalle: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comercio: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior con fines lucrativos.

Competencia: Conjunto de organizaciones que comercializan productos o servicios dentro de la misma categoría de los nuestros.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Coworking: Es un espacio que permite a la comunidad emprendedora, la interacción y el trabajo compartido de forma flexible y dinámica con personas del mundo empresarial, favoreciendo mucho el networking, por medio del aprovechamiento de las sinergias que ello conlleva, y enriquecerse de las relaciones con líderes, redes sociales, empresariales y profesionales de diversos ámbitos.

Cultura de la organización: Es el conjunto de valores, símbolos, mitos, pautas de conducta y normas de actuación que influyen en la organización y que permiten una integración social y cultural de sus miembros.

Datos: Hechos sobre un objeto

Diagnóstico ambiental: Es el instrumento de evaluación ambiental, que se efectúa en un proyecto, obra, industria o actividad existente y por ende, los impactos son determinados mediante sistemas de evaluación basados en muestreos y mediciones directas o bien por el uso de sistemas analógicos de comparación con eventos o entidades similares. Su objetivo es determinar las acciones correctivas necesarias para mitigar impactos adversos.

Eficacia: Se mide comparando los resultados realmente obtenidos con los previstos independientemente de los medios utilizados. También puede entenderse como la comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo posible.

Eficiencia: Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

Emprendedor: Persona con capacidad de visualizar oportunidades de mercado y de articular los recursos necesarios para poner en marcha una actividad productiva. El emprendedor espera obtener a cambio una retribución que está fundamentada en la maximización del valor empresarial de su iniciativa.

Emprendimiento: Manera de pensar, sentir y actuar, en búsqueda de iniciar, crear o formar un proyecto a través de identificación de ideas y oportunidades de mercados, factores económicos, sociales, ambientales y políticos, así mismos factores endógenos como capacidad en el talento Humano, recursos físicos y financieros, que le permiten al emprendedor una alternativa para el mejoramiento en la calidad de vida por medio del desarrollo de un plan de negocio o la creación de las empresas.

Empresarismo: Concepto que reúne aspectos involucrados en la generación de empresas: las leyes, los sistemas, el entorno macro y micro, los mercados, el sistema educativo. Se concibe más como una acción que como un resultado. Actitud continúa de un grupo de individuos o de una sociedad en general. Se representa en una cultura con necesidad de renovación permanente.

Entrepreneur: define a la persona que tiene como profesión ser un creador de empresas. En esta definición se abarca desde el emprendedor "novato", que apenas inicia su actividad de crear una empresa, como aquellos más experimentados que han tenido la oportunidad de haber creado otras iniciativas empresariales. En este sentido, podríamos decir que cubre en una misma palabra al emprendedor y al empresario.

Estándar de calidad: Compromiso respecto al mantenimiento de un nivel de calidad en el contenido de sus prestaciones por parte de una unidad administrativa.

Estándar: Fijación de normas o reglas a las que se deben ajustar las especificaciones de un servicio/ producto o los métodos y procedimientos seguidos en su prestación/elaboración.

Estrategia de la organización: Es el modelo de objetivos, propósitos o metas y de las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal manera que definen qué servicios se prestan o se van a prestar y la forma de su prestación.

Evaluación: Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.

Evaluación de impacto ambiental: procedimiento técnico-administrativo que sirve para identificar, prevenir e interpretar los impactos ambientales que producirá un proyecto en su entorno en caso de ser ejecutado, todo ello con el fin de que la administración competente pueda aceptarlo, rechazarlo o modificarlo.

Excelencia: Hace referencia a la forma de actuar de las organizaciones que satisfacen las necesidades del mercado, son líderes en su sector, están bien gestionadas, cumplen sus objetivos y obtienen una elevada rentabilidad.

Gestión de procesos: Consiste en dotar a los procesos de las herramientas necesarias para lograr que éstos sean a la vez eficaces y eficientes, permitiendo un seguimiento y control sobre todas las actividades que forman parte de estos.

Incubadora: entidad provista de una metodología y un espacio físico que proporciona todas las herramientas y asesoría necesaria para que las nuevas empresas se desarrollen en un ambiente de negocios, maximizando el valor empresarial de las iniciativas que apoya en el menor tiempo y al menor costo posible, utilizando las últimas tecnologías existentes.

Indicador: Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

Impacto ambiental: El impacto ambiental es el efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente. El concepto puede extenderse a los efectos de un fenómeno natural catastrófico. Técnicamente, es la alteración de la línea de base ambiental.

Innovación: Aplicación de nuevas técnicas o procesos productivos. Introducción de nuevos productos, procesos o servicios en el mercado que abran la posibilidad de producir los mismos bienes utilizando menores recursos, bienes nuevos o de mejor calidad, constituyendo un elemento importante para el crecimiento económico.

Investigación: se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

Marca: Una marca es un signo distintivo que indica que ciertos bienes o servicios han sido producidos o proporcionados por una persona o empresa determinada.

Marketing: Conjunto de acciones destinadas a alcanzar los objetivos de la empresa y a satisfacer las necesidades del consumidor.

Mejora continua: Consiste en la mejora sistemática y continúa de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.

Mercado objetivo: segmento de ese mercado seleccionado por la empresa para ofrecer sus productos o servicios y a los cuales la empresa espera cumplir sus necesidades y sobre el cual se desarrollan todas las estrategias de comercialización, penetración y posicionamiento.

Mercado: Institución en la que los bienes y servicios se intercambian libremente al ponerse en contacto los demandantes y oferentes.

Merchandising: Conjunto de acciones desarrolladas por el fabricante y el detallista para influir sobre las decisiones de compra del consumidor cuando este se haya en el punto de venta.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica.

Misión: Finalidad fundamental que justifica la existencia de la organización.

Modelo de negocio: forma en la cual una iniciativa empresarial define la manera en la que se generarán sus ingresos y beneficios.

Motivación: Es una predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de lo que se desea.

Muestreo: técnica para la selección de una muestra a partir de una población, este proceso Permite ahorrar recursos, y a la vez obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda la población.

Norma: Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.

Normalización: Actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.

Normatividad: conjunto de reglamentos de origen interno, cuya función es controlar o dirigir el buen funcionamiento de un fin o acción.

Objetivos: Fines o metas que la organización se propone alcanzar con una estrategia determinada.

Objeto. Entidad: Cualquier cosa que puede percibirse y concebirse. EJEMPLOS Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones, con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente del trabajo, a través de ejercicios que compense las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generado por el trabajo.

Plan de Manejo Ambiental: Se denomina plan de manejo ambiental al plan que, de manera detallada, establece las acciones que se requieren para prevenir, mitigar, controlar, compensar y corregir los posibles efectos o impactos ambientales negativos causados en desarrollo de un proyecto, obra o actividad; incluye también los planes de seguimiento, evaluación y monitoreo y los de contingencia. El contenido del plan puede estar reglamentado en forma diferente en cada país. Es aquello con lo que podemos mitigar a dar solución a un problema hecho en la evaluación de impacto ambiental.

Plan de Mejoramiento: es un mecanismo para identificar riesgos de la empresa y buscarle solución a todos los tipos de riesgo que se presente en el proceso.

Plan de negocio: es un documento formal, elaborado por escrito, que define con claridad los objetivos de un negocio y describe los métodos que se van a emplear para alcanzarlos. El Plan de Negocios ayuda a asignar los recursos en forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones.

Planificación estratégica: Consiste en la fijación de objetivos a largo plazo, con su correspondiente asignación de recursos y diseño de sistemas de decisión y control que permitan la consecución de aquellos, una vez alcanzados los objetivos a corto plazo.

PRAE: son proyectos pedagógicos que promueven el análisis y la comprensión de los problemas y las potencialidades ambientales locales, regionales y nacionales, y generan espacios de participación para implementar soluciones acordes con las dinámicas naturales y socioculturales. La óptica de su quehacer es la formación desde una concepción de desarrollo sostenible, entendido como el aprovechamiento de los recursos en el presente, sin desmedro de su utilización por las generaciones futuras, con referentes espacio-temporales y sobre la base del respeto a la diversidad y a la autonomía y que contempla no sólo aspectos económicos sino sociales, culturales, políticos, éticos y estéticos en pro de una gestión sostenible del entorno.

Política de la organización: Marco general de la organización bajo el que se establece su misión esencial, valores, visión, objetivos y estrategias.

Preincubación / preaceleración: proceso de acompañamiento de una iniciativa empresarial en la puesta a punto de su empresa y que formula la inversión del Plan de Negocio.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.

Recursos: Bienes económicos y no económicos susceptibles de ser empleados en cualquier proceso productivo.

Riesgo laboral: representa la magnitud del daño que un factor de riesgo puede causar con ocasión del trabajo, con consecuencias negativas en su salud.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Salida: Resultado de un proceso.

Satisfacción del cliente: Está relacionado positivamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción), y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de gestión de calidad: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de calidad.

Sistema de gestión de salud ocupacional: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de seguridad y salud ocupacional.

Sistema de gestión medio ambiental: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia medio ambiental.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sondeo: medición estadística tomada a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública.

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Toma de decisión: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Venta: Contrato mediante el cual una persona, vendedor, se obliga a transmitir un producto servicio o idea a una segunda persona, comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.

Visión: Describe las razones fundamentales de la existencia de la organización inspirando claramente la dirección a seguir. Incluye la calidad y la satisfacción del cliente, indicando donde se puede estar en el futuro, adelantándose a las nuevas necesidades de la sociedad.

Origen: Lugar de donde procede una cosa.

Elementos de la comunicación no verbal: Diferentes formas en las que se manifiesta el lenguaje no verbal. (expresión facial, gestos, postura, Contacto ocular, elementos para verbales).

Funciones de la comunicación: permiten comprender la importancia de transmitir valores y modos sociales que permiten el desarrollo de nuevas pautas de comportamiento, mismas que generan la preservación de la sociedad a través del tiempo y que forman parte fundamental de la existencia de la evolución humana

Comunicación no verbal: Es un proceso de comunicación que se manifiesta a través de gestos, expresiones o movimientos corporales

La **comunicación interna** en la empresa: Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Clima Organizacional: Es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Biblioteca digital SENA

ICONTEC. ISO 9001:2015.

ICONTEC. ISO 14001:2015.

ICONTEC ISO 45001:2018.

ICONTEC ISO 31000:2011

ISO 19011: 2012.

disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Abad, P. J., & Sánchez-Toledo, L. A. (2012). Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión. Madrid, ES: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Cenobio, M. G. J. C., Jaramillo, V. D., & Serrano, C. I. (2009). Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos. México: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from http://www.ebrary.com

Cervera, I. M. J. (2015). La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación: un plan sencillo y práctico con ejemplos. Madrid, ESPAÑA: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Chávez, A. F., Mejía, C. R., & Pacheco, D. G. (2009). Introducción a la metrología dimensional. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Corzo, L. (2009). Control de calidad. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Crosby, P. (1996). Reflexiones sobre calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Cuatrecasas, A. L. (2012). Gestión de la calidad total. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com

Cuatrecasas, L. (2009). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación (3a. ed.). Madrid, ES: Ediciones Gestión 2000. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

De, L. C. B. C. A. (2009). Como implementar un sistema de gestión de la calidad en su empresa; producción y prestación del servicio. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Escalona, R. A. (2009). Peligros microbiológicos e inocuidad de alimentos. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Escamilla, E. A. (2014). Metrología y sus aplicaciones. México, D.F., MX: Grupo Editorial Patria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Espinosa (2009). Calidad total. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Fontalvo, H. T. J. (2006). La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Colombia: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. Retrieved from http://www.ebrary.com

Fontalvo, H. T. J., & Vergara, S. J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008. Madrid, ES: B - EUMED. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Gil, T. (2015). Acciones, normatividad, historia. Barcelona, ES: Herder Editorial. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

González, C. (2009). Conceptos generales de calidad total. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-90893.html

http://www.ambientalex.info.bdigital.sena.edu.co/index.php?m=66

http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/visor/HTML5.asp

ICONTEC. (2003). Norma técnica colombiana NTC-ISO 10012: sistemas de gestión de la medición requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición. Icontec. http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

ICONTEC. (2008). Vocabulario internacional de metrología. Guía ISO/IEC, 99. Retrieved from http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co

ICONTEC. ISO, E. (2005). IEC 17025. General requirements for the competence of testing and calibration laboratories. Retrieved from http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co

Ishikawa, K. (1989). Introducción al control de calidad. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Para el desarrollo de esta actividad se recomienda consultar el material ISO (2013). ISO 9001 para la pequeña empresa : Recomendaciones del comité técnico ISO/TC 176. Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Política Nacional de Educación Ambiental. (2002). Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Educación Nacional y Sistema Nacional Ambiental. http://cmap.upb.edu.co/rid=1195259861703_152904399_919/politi-ca_educacion_amb.pdf

Jáuregui, H. M. A. (1996). Manual de aseguramiento de calidad ISO-9000. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Lefcovich, M. L. (2009). Estrategia Kaizen. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co.

Lefcovich, M. L. (2009). Kaizen la mejora continua y la curva de aprendizaje. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Leonett, C. R. E. (2007). Sistema internacional de medidas. Buenos Aires, AR: El Cid Editor - Ingeniería. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

López, M. (2010). Business Process Management (BPM) y IMS – Learning Design (IMS LD) para modelar (…) En: Memorias Universidad 2008. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Manresa, G. R. G., & Godoy, D. P. L. (2009). Integración del sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. En: Memorias del Taller por el Día Mundial del Medio Ambiente. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Mosso, H. (2009). La actividad física: una vía hacia la salud. (1a. ed.) Kinesis. Página 66. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co

Pola, M. Á. (2009). Gestión de la calidad. España: Marcombo. Retrieved from http://www.ebrary.com

Pulgar Vidal Laura, Ríos Franklin. (2015). Diseño organizacional de la empresa. México. Ediciones de la U.

Ramírez, T. M., & Flores, G. A. (2010). Metrología y normalización. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Ricart, C. J. E., & Rodríguez, M. A. (2004). Coordinación de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y salud laboral (Parte I). España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L. Retrieved from http://www.ebrary.com

Ricart, C. J. E., & Rodríguez, M. A. (2004). Coordinación de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y salud laboral (Parte I). Madrid, ES: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Rivera M. Fernando (2012). Catilla de referencia Aseguramiento y gestión metrológica, CO: Univalle. Retrieved from http://www.gicuv.univalle.edu.co

Rodríguez, C. J. M. (2015). Taylorismo: la revolución mental que llega a Europa. Madrid, ES: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Romero, J. (2009). El plan de prevención en la práctica. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Serrato, L. (2005). Psicología del Deporte. (1a. ed.) Kinesis. Página 7. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DIRECCIÓN GENERAL. (2017). Instructivo de uso del estilo APA 6ª edición. Retrieved from http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf

Tor, D. (2009). Sistema integrado gestión ambiental; seguridad y salud ocupacional. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2011). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (2a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2007). Calidad total en la gestión de servicios. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jennifer Arango Castañeda	Instructor	Académica	07-06-2021

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
	Ludibia Castaño Idarraga	Instructora de ética	Coordinación académica	Julio 7/21	Articulación de actividad transversal.