PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2022

Señor
EMILIO DELGADO DÍAZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3361510**
Coordinador Académico – Instructor G18
Coordinación Académica Jornada Fines de Semana
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual marzo del año 2022

Referencia: No CO1.PCCNTR.3361510 del año 2022

DORA PATRICIA SIERRA VERGARA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 43.610.385 de Medellin, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica Jornada Fines de Semana del Centro de Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA MIL PESOS ($40.690.000) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2022, por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL PESOS ($3.380.000) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2022, por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($2.210.000) COP.

Plazo: Será hasta el 09 de diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para orientar la Formación Profesional Integral programada por el Centro de Gestión Administrativa en su sede principal, subsede y organizaciones, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria presencial de la red de conocimiento Gestión Administrativa y Financiera, en las áreas temáticas de Bibliotecas, Gestión Administrativa, Gestión Documental y Talento Humano; enlas jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana.

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación presencial de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas, y de acuerdo con las disposiciones normativas expedidas por la autoridad local o nacional en materia sanitaria, la formación será orientada a través de medios tecnológicos mediante la modalidad de trabajo en casa.	Ejecución de la formación profesional integral y uso de la plataforma Territorium con las fichas: 2451926 TGA, 2451934 TGH, 2451938 TGE,2183931-2183933 TGA.	Cinco Guias de Aprendizaje Cinco Planes de Trabajo
2	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	Ejecución de la formación profesional integral y uso de la plataforma Territorium con las fichas: 2451926 TGA, 2451934 TGH, 2451938 TGE,2183931-2183933 TGA.	Cinco Guias de Aprendizaje Cinco Planes de Trabajo
3	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo; así como el cargue de evidencias, juicios evaluativos y demás requerimientos en las diferentes plataformas dispuestas por la entidad.	Consolidación de los documentos solicitados por la Coordinación Académica jornada Fines de Semana en el DRIVE.	Se encuentran cargados en el DRIVE.
4	Orientar, apoyar, acompañar y asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación, incluyendo la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento que le sean asignados.	Ejecución de la formación profesional integral y uso de la plataforma Territorium con las fichas: 2451926 TGA, 2451934 TGH, 2451938 TGE,2183931-2183933 TGA.	Cinco Guias de Aprendizaje Cinco Planes de Trabajo
5	Participar en las diferentes actividades programadas por el Centro de Formación, encaminadas al fortalecimiento del proceso de la Formación Profesional Integral.	Participación en actividades programadas por el Centro de Gestión Administrativa.	Cinco Guias de Aprendizaje Cinco Planes de Trabajo

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 57158598 de la planilla, Miplanilla y febrero. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_X__ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (110) folios

Cordialmente,



Firma
Dora Patricia Sierra Vergara
Contratista
C.C. No. 43.610.385

Recibí a satisfacción:

Firma
Emilio Delgado Díaz
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.3361510 de 2022
Coordinador Académico – Instructor G18

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Empresarial
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Análisis de la información de productos y servicios para generar ideas de negocio (Código 170855).
- Fase del Proyecto: Fase I-Análisis
- Actividad de Proyecto: Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.
- Competencias y resultados de aprendizaje:

Competencia:

240201500- Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. **(TIC)-** María Teresa Riaño Silva

Resultados de aprendizaje:

24020150012 Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.

Franja: 7:00 -8:15

Competencia:

240201500- Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. **(Ética)-** Diana Milena Rodríguez Rodríguez

Resultados de aprendizaje:

24020150001 Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

24020150003 Generar Procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.

24020150004 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

24020150006 Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y del Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Franja: 8:15-9:30

Competencia:

210601003 -Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. **Fase I** - Dora Patricia Sierra Vergara.

Resultados de aprendizaje:

21060100301 Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

21060100302 Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

Franja: 9:30- 10:45

Competencia:

210601011 Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización **fase I -** Nuvia Samacá García

Resultados de aprendizaje:

21060101101 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

21060101102 Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.

21060101103 Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.

21060101104 Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.

Franja: 11:15- 12:30

Duración de la Guía: 320 horas

2. PRESENTACIÓN



*Imagen SEQ Imagen * ARABIC 1 Fuente: dari1507.wordpress.com/darianna-barragan-miranda/*

Apreciado Aprendiz: El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles.

Por tal razón, el gestor Empresarial debe ser consciente de la responsabilidad en las actividades de análisis, planeación, ejecución y evaluación, abordando de manera permanente todas las funciones del contexto interno y externo en las organizaciones, con el fin de lograr la implementación de estrategias de mejoramiento, orientadas al logro de objetivos.

Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo Organizar y fortalecer los procesos administrativos y contables y los procedimientos legales de las microempresas de Bogotá.

Mediante un informe administrativo las PYMES presentarán las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización y elaboraran la matriz DOFA a partir de la recolección de la información de los procesos administrativos. Como propuesta para la empresa.

Para la anterior actividad es importante establecer los objetivos y las necesidades de la compilación de la información teniendo en cuenta la selección y orden establecidos en la Metodología de la investigación. Diseñe los instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización, posteriormente tabule y analice la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles, Aplicando la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.

Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los

resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, Responsabilidad y dedicación.



Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de compromiso, disciplina y responsabilidad.

"EL 90% DEL ÉXITO SE BASA SIMPLEMENTE EN INSISTIR"

Woody Allen
Actor y director de cine

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Reflexión Inicial

Con la elaboración de esta guía pretendemos que usted realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando aquellos conocimientos que requiere para el logro de los resultados descritos en la parte superior y culminar con éxito las competencias.

Usted desarrollará una serie de actividades que no solo le permitirán aprender conceptos y teorías, sino que también podrá ponerlos en práctica el desarrollo de su Proyecto Formativo, por lo tanto es importante que se apropie de los objetivos, actividades y productos a entregar del mismo, el cual puede constituirse en el elemento clave para el desarrollo de su futuro como Profesional Exitoso.

Las evidencias que usted presenta de estas normas de competencia, serán elementos de verificación de su avance en el proceso formativo en la titulación Tecnólogo en Gestión Empresarial, ya que reflejan el conocimiento necesario para aplicar en forma integral lo aprendido en su quehacer diario y profesional.

El desarrollo de cada Competencia le proveerá los saberes y prácticas propias de la naturaleza que las componen, pero cada una de ellas es solo un eslabón en la cadena del conocimiento y el aprendizaje, es así como usted debe asumir el reto de hacer de ellas un compendio único cuya aplicación solo puede materializarse con su compromiso, dedicación y responsabilidad.

Más allá de solo desarrollar actividades usted podrá dejar que su imaginación recree escenarios y eventos extraordinarios que a futuro pueden ser parte de su realidad. Su proyecto de formación le permite conocer de

manera cercana la realidad de la economía nacional y de sus sectores productivos y afianzar su percepción de lo que espera alcanzar en su futuro más cercano, ya sea como profesional al servicio de otras empresas o como futuro empresario. Finalmente es el deseo del equipo de proyecto, que el desarrollo de esta fase llene sus expectativas personales y profesionales y le brinde los elementos necesarios para que continúe su proceso de crecimiento personal y profesional.

Éxitos.

3.2 Contextualización e identificación de conocimientos

Gracias a la globalización y a la llegada del internet de alta velocidad a países que se encuentran en vía de desarrollo como Colombia, la accesibilidad a productos y/o servicios de cualquier tipo se ha facilitado para los clientes al no tener limitaciones antes existentes como el idioma o las fronteras entre países; esto, ha permitido revolucionar los mercados de formas bastante significativas; una de ellas es que gracias a diferentes tratados entre naciones, han ingresado diferentes multinacionales al país y esto ha permitido que los usuarios tengan más opciones para elegir en una compra presencial; adicional a esto, la internet ha logrado que por medio de aplicaciones o páginas web, personas adquieran productos que se encuentran a miles de kilómetros de distancia y que lo hagan por medio de transacciones virtuales, con empresarios que posiblemente nunca van a conocer. Temas como los mencionados anteriormente, suenan muy positivos para los clientes que desean cubrir sus necesidades, pero viéndolo desde un punto de vista empresarial, esto ha afectado en gran manera a muchas empresas nacionales que se encuentran en proceso de consolidación a tal punto, que algunas no han logrado mantenerse en batalla y han tenido que cerrar.



Lo anterior, más que una amenaza, debe interpretarse como una oportunidad para evaluar cómo las pequeñas y medianas empresas (que normalmente son las más débiles en procesos por que se encuentran en crecimiento o se crearon desde la informalidad), deben fortalecerse administrativamente con el objetivo de lograr ser lo suficientemente flexibles y estructuradas para sostenerse en el tiempo y sobrevivir en un mercado cambiante y en ocasiones, injusto con los más débiles.

El SENA, dentro del programa de formación que usted se encuentra cursando en este momento, busca prepararlo de manera integral para que brinde soporte y contribuya a fortalecer la economía del país por medio de la contribución al empresariado. Además debemos tener en cuenta que la actual administración de cualquier organización o empresa se hace con los colaboradores, es decir las personas ayudan a administrar los demás recursos como financieros, tecnológicos, materiales, e informacionales, etcétera.

3.2.1. Con el objetivo de identificar sus conocimientos previos relacionados con los conceptos y gestión empresarial en esta etapa de su proceso de formación, analice y pregunte acerca de los siguientes planteamientos:

Competencia - María Teresa Riaño Silva

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

- Determinar qué son las TIC
- Investigar Herramientas de Word combinación de correspondencia
- Investigar Herramientas de animaciones en Power Point
- Investigar ventajas del teletrabajo
- Investigar hojas de cálculo y funciones de búsqueda, filtros

Competencia - Diana Milena Rodríguez Rodríguez

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

Bienvenida
Reconocimiento de aprendizajes previos, firma de Acta de inicio y actividad de reflexión en torno a la no existencia de excusas para llevar a cabo las metas.

Trabajo sobre los conceptos generales sobre proyecto de vida.

Competencia- Dora Patricia Sierra

Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase I

En el desarrollo de las actividades de la competencia Intervenir en el desarrollo identificarán conceptos relacionados con las teorías administrativas.

¿Qué importancia cree que tiene la planeación estratégica?

¿Interpreta de manera fácil información a través de la matriz DOFA?

¿Cómo cree que se puede registrar la información recolectada para poderla analizar?

En sus equipos de trabajo reflexione y cuestiónese sobre: ¿Se necesita realizar una DOFA y una PESTEL toda organización?

Cada grupo PYME identificará las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización y elaboraran la matriz DOFA.

Competencia - Nuvia Samacá García
Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I

Elaborar una infografía en donde se plasman los conceptos básicos y características de cada uno de los tipos de investigación.
Realizar un cuadro comparativo de las variables cualitativas (Nominales-ordinales) y cuantitativas (Discretas – continuas).
Diseñar diferentes organizadores gráficos en los cuales se evidencie todo lo pertinente a investigación científica.
Explicar los componentes del proyecto de investigación por medio de un mapa conceptual.
Aplicar en la PYME instrumento diagnóstico y realizar informe ejecutivo en el cual destaque las fortalezas de la empresa y sus oportunidades de mejora en los procesos administrativos.
Socialización de las Pymes escogidas al equipo ejecutor.

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización



Apreciado aprendiz:

En el modelo pedagógico del Sena, el aprendiz es el actor más importante del proceso de formación; el instructor es el principal apoyo para la apropiación de los contenidos inmersos en el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Empresarial. Es por esto que las actividades que se proponen a continuación tienen como principal objetivo lograr un aprendizaje significativo del conocimiento mediante la construcción de conceptos para el desarrollo de competencias aplicables en el sector productivo. Con base en lo anterior lo invitamos a desarrollar cada una de las actividades propuestas a continuación de forma responsable y reflexiva adoptando una posición crítica frente a los contenidos.

Teniendo en cuenta que en las actividades de reflexión y contextualización, se ha identificado la importancia que reviste el capital humano en las organizaciones, las siguientes actividades le ayudarán a apropiar los contenidos, conceptos y teorías propias de la unidad administrativa; por consiguiente debe desarrollarlas de manera reflexiva y consecuente con las indicaciones de su instructor y tomando como referencia el Material de Apoyo suministrado previamente.

Marco de las estrategias de servicio al cliente, hay que aceptar que la formación es tan importante como una buena selección de personal, porque las habilidades se pueden enseñar, pero la actitud y la personalidad no.

Competencia - María Teresa Riaño Silva

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

- Elaborar combinación de correspondencia con una carta circular y una tabla de Excel
- Elaborar una tabla de contenido en Word de trabajos de las demás competencias
- Diseñar una presentación en PowerPoint para la sustentación de su proyecto con animaciones

Competencia - Diana Milena Rodríguez Rodríguez

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

Re - conozcámonos, actividad de integración y sensibilización, conciencia del otro.

Desarrollo de actividad reconociendo las diferentes áreas de la vida y proyectando las metas, sueños, misión y visión personal que favorecen la proyección del proyecto empresarial.

Fortalecer las habilidades en el manejo de la Inteligencia emocional que favorecerá la interacción con los demás, en el contexto laboral y social permitiendo el crecimiento y desarrollo personal.

Ética empresarial y elaboración del código de ética

Competencia- Dora Patricia Sierra

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I, se deben realizar según la indicación del instructor:

Presentar el taller- El informe como instrumento para la presentación de la información en las organizaciones: Norma Técnica Colombiana 1486 Norma Técnica Colombiana 5613 Norma Técnica Colombiana 4490 Normas APA séptima edición

Elaborar una presentación, sobre la planeación y la aplicación del proceso administrativo, basándose en la lectura adjunta del autor Idalberto Chiavenato. Lectura -TEORIA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU EVOLUCIÓN-Idalberto Chiavenato.pdf (Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México. Editorial McGraw-Hill). Adicional realizar una línea del tiempo en donde se plasme la evolución administrativa.

Elaboración de mapa mental en donde se relacionen el Concepto de organización, Tipos y clases de Organización, sectores económicos.

Realizar una infografía que relacione la definición de la planeación Estratégica y el direccionamiento estratégico en una organización.

Diseño de mapa de procesos, especificando los tres factores que lo componen (Estratégicos, misionales, apoyo y/o soporte).

Competencia - Nuvia Samacá García

Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I

Identificación y apropiación de los componentes de un proyecto de investigación a través de la aplicación de un tema social.

Diseñar los instrumentos de recolección de datos como herramienta para obtener y validar la información necesaria.

Aplicar de forma coherente, eficaz y responsable las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

3.4. Transferencia de conocimiento



Imagen 5. tomado de:
https://www.google.com/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Funivercia.com%2Fwp-

Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Empresarial. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar las siguientes actividades de evaluación aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Competencia - María Teresa Riaño Silva

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

- Utilizar herramientas del internet para dar soluciones a problemáticas en las empresas

- Utilizar herramientas de la Suite de Google para determinar viabilidad y efectividad de la idea de negocio.

- Crear y diseñar en la herramienta de Excel para crear instrumentos útiles en la Gestión Empresarial

- Teniendo en cuenta las necesidades de las demás competencias en cuanto a la Tecnología contribuir al desarrollo de los productos de las mismas aplicando las herramientas y habilidades obtenidas

Competencia - Diana Milena Rodríguez Rodríguez

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

Actividad sobre Responsabilidad social corporativa y medio ambiente como parte fundamental del desarrollo empresarial en compenetración con la comunidad en el contexto que se desarrolla y el cuidado del medio ambiente por medio de los procesos y procedimientos establecidos.
Competencia- Dora Patricia Sierra

Entrega de la propuesta de mejoramiento para la empresa que se está gestando.

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I, se deben realizar según la indicación del instructor:

Realizar un ensayo (Mínimo 2 paginas – Máximo 3 paginas) del concepto y características de un mapa de procesos en una organización y la importancia de este en los procesos administrativos.

Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización y elabore la matriz DOFA a partir de la recolección de la información de los procesos administrativos.

Aplicación de la información en las matrices de evaluación de los factores internos y externos de la organización (Diagnostico).

Elaborar una maqueta sobre el debido manejo de los archivos, sistemas de conservación de la información en una organización ISO 27000.

Competencia - Nuvia Samacá García

Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

MATERIALES

Resma de papel (2), marcadores (6), lápices (24), esferos (24)

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. (TIC) **Evidencias de Conocimiento :** Determinar qué son las TIC Investigar Herramientas de Word combinación de correspondencia Investigar Herramientas de animaciones en Power Point Investigar ventajas del teletrabajo Investigar hojas de cálculo y funciones de búsqueda, filtros **Evidencias de Desempeño** Elaborar combinación de correspondencia con una carta circular y una tabla de Excel Elaborar una tabla de contenido en Word de trabajos de las demás competencias Diseñar una presentación en PowerPoint para la sustentación de su proyecto con animaciones Utilizar herramientas del internet para dar soluciones a problemáticas en las empresa Utilizar herramientas de la Suite de Google para determinar viabilidad y efectividad de la idea de negocio.	**Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. (TIC)** • Crea adecuadamente un libro de Excel. • Crea las hojas de cálculo solicitadas dando un nombre a cada una. • Crea encabezados en las hojas utilizadas, con la información de la empresa. • Crea pie de página en las hojas utilizadas, con la información de la empresa. • Utiliza imágenes para identificar el logo de la empresa. • Crea de forma adecuada y completa un formato de cotización que contenga los elementos principales de este tipo de formato. • Configura las hojas de cálculo del libro para ser impresas. • Socializa las ventajas, desventajas y aportes que la utilización de Microsoft Excel posee con respecto a diferentes versiones. • Crea rangos de celdas en la hoja de cálculo	**Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. (TIC)** Lista de chequeo Cuestionario de evaluación Encuestas Estudio de casos Sustentaciones grupales Talleres prácticos Exposiciones grupales: expresión oral y trabajo en equipo Elaboración de trabajos escritos con las normas de citación Talleres Evaluaciones en plataforma SOFIA **Promover la interacción idónea - ética** Lista de chequeo Cuestionario de evaluación Estudio de casos Sustentaciones grupales Talleres prácticos

Crear y diseñar en la herramienta de Excel para crear **instrumentos útiles en la Gestión Empresarial** **Evidencias de Producto:** Teniendo en cuenta las necesidades de las demás competencias en cuanto a la Tecnología contribuir al desarrollo de los productos de las mismas aplicando las herramientas y habilidades obtenidas. **Promover la interacción idónea - ética** **Evidencia de conocimiento:** Definir Ética, Moral, Reconocer los valores universales, definirlos y establecer diferenciación entre valores Corporativos de las Organizaciones. Identificar las inteligencias Múltiples. Identificar la estructura del proyecto de Vida, Establecer diferenciación entre desarrollo social, desarrollo a escala humana y su relación con el medio ambiente. Definir Medio ambiente y Ecología. **Evidencias de Desempeño:** Analizar y reflexionar en torno a dilemas éticos. Construir Proyecto de Vida. Desarrollar estrategias para fortalecer sus inteligencias múltiples. Redactar Valores Corporativos según la organización. Identificar Necesidades para construir estrategias de mejora de calidad de Vida. Detectar elementos del contexto social que afectan al medio ambiente.	• Crea un formato de cotización que incluya fórmulas para generar resultados. • Utiliza adecuadamente las funciones de Microsoft Excel. • Inserta de forma correcta los gráficos para presentar información. • Configura las hojas de cálculo del libro para ser impresas. • Crea y utiliza las tablas dinámicas de la hoja de cálculo de Microsoft Excel • Crea adecuadamente filtros en la tabla dinámica para la información indicada. • Muestra el informe dinámico, utilizando encabezado y pie de página. • Protege de forma adecuada un libro de Excel. • Guarda de forma adecuada un libro habilitado para Macros. • Crea de forma adecuada • Vínculos entre libros de Excel. • Aplica los conceptos y prácticas del curso por medio de una evaluación y una actividad interactiva. • Navega e interactúa en internet y utiliza herramientas tecnológicas en el desempeño de su proceso educativo.	Lecturas Sugeridas, Mapas conceptuales, Estudios de caso, Video Foros, **Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I** ● Lista de chequeo ● Cuestionario de evaluación ● Estudio de casos ● Sustentaciones grupales ● Talleres prácticos ● Lecturas Sugeridas, ● Mapas conceptuales, ● Video Foros, ● Juegos de Roles, ● Construcción de textos. ● Exposiciones y dinámicas de equipo ● Conversatorios **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I** Técnica: valoración de productos Instrumento: cuestionario Técnica: entrevista instrumento: cuestionario

Reconocer aspectos del proceso de responsabilidad social ambiental. **Evidencia de producto** Redacta valores corporativos para la organización, Construye código de ética y desarrolla estrategia de protección ambiental. **Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I** **Evidencias de Conocimiento :** Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. Normatividad para la presentación de informes. Teoría de la administración y su evolución. Lecturas sobre el Microentorno y Macroentorno **Evidencias de Desempeño:** Aplica con diligencia y responsabilidad los instrumentos de diagnóstico. Presentación y explicación sobre el proceso administrativo y su evolución. **Evidencias de Producto:** Elabora la matriz DOFA y PESTEL a partir de la recolección de la información de los procesos administrativos. Presenta los diferentes talleres según indicaciones del instructor; tomando evidencia fotográfica y adjuntándola a la actividad que se	**Promover la interacción idónea - ética** Establece conductas humanas según características culturales en que se encuentra inmerso el individuo, Reconoce valores universales y valores corporativos. Construye valores de las organizaciones que intervienen. Desarrolla la capacidad de Construir su proyecto de Vida. Identifica estrategias para fortalecer las inteligencias múltiples. Asume conductas asertivas y de empoderamiento frente a diferentes situaciones. Identifica la importancia del Desarrollo humano y los enfoques que permiten el crecimiento social. Reconoce la importancia de la protección ambiental. Propone estrategias como parte del ser social y con responsabilidad ambiental. Analiza de manera crítica situaciones y toma de decisiones de forma individual para un trabajo en equipo. **Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I** Argumenta y acoge objetivamente los criterios que se contribuyen a la fase de análisis en relación a los conceptos que se suscitan en la competencia. Aplica y evalúa con responsabilidad los conceptos administrativos en la ejecución	

programe en la plataforma TERRITORIUM. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I** **Evidencias De Conocimiento** Identifica un problema en su entorno. **Evidencias De Desempeño** Aplica de forma coherente y eficaz los instrumentos de diagnóstico. **Evidencias De Producto** Elabora un instrumento de diagnóstico en los procesos de GTH.	de los programas de la unidad administrativa. Realiza el debido proceso de diagnóstico del proceso administrativo de la organización. Aplica responsablemente plan estratégico del sistema de gestión de información de la PYME en concordancia a la misión, visión de la organización. **Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I** Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las Organizaciones. Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia. Identifica y diseña los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información. Procesa la información aplicando los conceptos estadísticos.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la “predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos”, (p.368).

Autonomía: refiere a aquella capacidad que ostentan los seres humanos de poder tomar decisiones sin la ayuda del otro.

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Trabajo en Equipo: Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen un objetivo común.

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización fase I

Aprendizaje: es el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio.

Comportamiento humano: es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona, los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética.

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Metodología: Ciencia que estudia los métodos de conocimiento, aplicación coherente de un método.

Método científico: En su libro, Bernal indica que entiende el método científico como un conjunto de

postulados, reglas y normas para el estudio y solución de los problemas de investigación institucionalizados por la comunidad científica reconocida.

El conocimiento empírico: es aquel basado en la experiencia, experimentación e investigación, y en último término, en la percepción, pues nos dice qué es lo que existe y cuáles son sus características, pero no nos dice que algo deba ser necesariamente así y no de otra forma; tampoco nos da verdadera universalidad. Consiste en todo lo que se sabe y que es repetido continuamente teniendo o sin tener un conocimiento científico.

Promover la interacción idónea consigo mismo y con los demás en los contextos social y productivo – TIC

- **Autocompletar:** Rellenar automáticamente una serie de datos que forman una secuencia, por ejemplo los días de la semana, meses o números.
- **Argumento:** Dentro de una función cada una de las partes que la forman.
- **Barra de formulas:** En la parte superior de una ventana de Excel, es un espacio rectangular alargado en donde van a aparecer los valores y las formulas introducidas en la celda en la que este situado el cursor.
- **Combinar celdas:** Permite la agrupación de varias celdas en una sola.
- **Celdas:** Es la intersección de una fila y una columna de Excel, de forma rectangular y en la que se introducen los datos.
- **Cuadro de nombres:** Espacio donde aparece la referencia de la celda o si le damos un nombre a la celda aparecerá este.
- **Libro de Excel:** Archivo de Excel que contiene una o varias hojas de cálculo.
- **Entrada de datos:** Escribir información numérica, formulas o texto en una celda que se mostrara y usará en la hoja.
- **Funciones:** Cada una de las operaciones que se pueden realizar en un libro de Excel que pueden ser: numéricas, orden, lógicas, etc.
- Descubre las funciones existentes aqui.
- **Gráficos:** Representación visual de los datos numéricos, existen multitud de opciones entre otras: circular, columnas y lineal. Aprende a realizar tu primer gráfico fácil.
- **Hoja de Cálculo:** Documento dentro de un libro de Excel en el que se pueden realizar cálculos con números, datos y texto, aparece en pestañas debajo de la ventana principal.
- **Localización de celda:** Referencia de la celda formada por la letra de la columna seguido por el numero de la fila.
- **Operador matemático:** Cada una de los símbolos matemáticos que realizamos por ejemplo en la suma: +.
- **Ordenar:** Reorganizar los datos de un rango de celdas.
- **Rango:** Conjunto que forman una serie de celdas.
- **Rótulos de columnas:** Área superior donde se inicia la hoja de cálculo que nos indica la letra de las columnas que la dividen.
- **Rótulos de filas:** Área lateral donde se inicia la hoja de cálculo que nos indica el número de las filas que la dividen.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

EducacionG. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

Auset, J. (2000) La Investigación de Audiencias en Televisión fundamentos estadísticos. España.

BRIONES, G.(1995). “Métodos y Técnicas de Investigación”. Trillas.

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**María Teresa Riaño Silva** **Diana Milena Rodríguez Rodríguez** **Dora Patricia Sierra Vergara** **Nuvia Samacá García**	**Instructora** **Instructora** **Instructora** **Instructora**	**Coordinación Fines de Semana**	**10 de febrero de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 122115
- **Nombre del Proyecto:** Fortalecer Procesos Administrativos en la Organización. (Cód. 886589)
- **Fase del Proyecto:** Uno – Análisis
- **Actividad de Proyecto:** "Informe con el diagnóstico inicial para detectar fortalezas y debilidades en los procesos y procedimientos administrativos y contables".

Competencia: 240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social – Ética. Instructora Linda María López Cañón

Resultados de Aprendizaje

- **24020150001**. Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
- **24020150003.** Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo y permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
- **24020150004.** Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
- **24020150006.** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Competencia: 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase I – Instructora Dora Patricia Sierra Vergara

Resultados de aprendizaje

- **21060100301** Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
- **21060100302** Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

Competencia: 2106010112 Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización I. Instructor Fabio Romero Orjuela

Resultados de aprendizaje

- **21060101101.** diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
- **21060101102** identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
- **21060101103** aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
- **21060101106.** identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.

Competencia: 210601001. Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente I. Instructora Sandra Milena Ruiz Marín.

- **Resultados de aprendizaje**

- **21060100101**. Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asunto, el tipo y las funciones de la unidad administrativa, de acuerdo con las normas establecidas.

- **21060100103.** Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de gestión de la calidad.

- Duración de la Guía 400 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:

Inicia su formación en la entidad de mayor reconocimiento y aprecio por los colombianos el SENA, específicamente al sector empresarial, donde ustedes empezarán a realizar acompañamiento al proyecto formativo en el cual está inmerso este programa, que es el fortalecer los procesos administrativos de la organización. En esta fase uno denominada “análisis”, corresponde buscar una microempresa, de acuerdo a instrucciones dadas por sus instructores(as) y realizar un diagnóstico de los procesos de gestión administrativa, con el fin de detectar debilidades y oportunidades, ya que la información recolectada en este análisis será la base para tomar decisiones sobre las mejoras que se pueden realizar en los próximos trimestres a los procesos administrativos de la organización.

Para el logro de lo anterior es altamente importante el trabajo colaborativo, autónomo sistematizado, la organización.

"Si hiciésemos todas las cosas de las que somos capaces, nos asombraríamos (Thomas Edison)".

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Las pequeñas y medianas empresas hoy día ya sea por falta de acompañamiento, o por concentrarse en factores relacionados directamente con la prestación del bien o servicio y de la comercialización del mismo, han pasado por alto aspectos cruciales en la organización como la importancia de realizar un buen diagnóstico general a los procesos administrativos de la empresa y que éste sea tenido en cuenta realmente para planear y ejecutar programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y de la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente y es precisamente lo que se propondrá con el desarrollo de la presente guía.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Para iniciar el trabajo, los invitamos a realizar de forma interdisciplinaria y en los equipos de trabajo las siguientes actividades:

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social – Ética. Linda María López Cañón

Semana 1. Se realiza Inducción a la competencia, diagnóstico y conocimientos previos. Se realizan actividades de reflexión frente al sentir de la pandemia, posteriormente, se indaga como serán las relaciones personales, familiares y laborales al postergarse la pandemia.

Para desarrollar en el aprendiz autoconocimiento y autoreflexión autobiográfica, que permita observar momentos importante y analizar y relacionarlos con su proyecto de vida, desde el quien soy yo por medio del dibujo de la figura humana, se realizan preguntas orientadoras, cuál es su misión, desde lo que representa la razón de ser en la vida, propósitos de vida, con base en lo que he hecho en el pasado y lo que soy actualmente y lo que quiero ser en un futuro, con estos datos construye un enunciado de misión.

Y cuál es mi visión a partir de las siguientes preguntas, ¿Cuáles son los propósitos de mi vida?, ¿Qué me gustaría lograr?, ¿En qué me gustaría convertirme?, ¿Cuáles son mis objetivos y sueños en 5 años?, ¿Para lograr lo que me propongo en 5 años, qué necesito en términos de habilidades, conocimientos, hábitos y características de personalidad?, ¿Cuáles son las razones que me impulsan para lograr lo que me propongo en 5 años?. En dirección hacia la se reflexiona sobre las ventajas de la Ética y desventajas. ¿Para qué sirve la ética? Adela Cortina, filósofa con el siguiente Link https://www.youtube.com/watch?v=HOY0CSVAA4w. Se deberá generar conclusiones entre los aprendices.

Semana 2. Contextualización de la Ética y Moral. Propender hacia una actitud reflexiva con respecto a la moral y su desarrollo, fortalecer las competencias comunicativas, argumentativas y elaborar documentos, que permitan el análisis y respuestas propositivas frente a situaciones del contexto. Según la "teoría del razonamiento moral", sus etapas del desarrollo moral según Lawrence Kohlberg y el Desarrollo moral según Jean Piaget. Con la lectura seleccionada, deberán desarrollar normas de convivencia para cada grupo de edad según sea el caso en el contexto: Familiar, social, escolar, laboral por cada teórico. Clasifique los tipos de argumentos (Argumentos mediante ejemplos, mediante analogías, de autoridad, deductivos, inductivos) de las lecturas dispuestas por el instructora. Explicar el concepto de ética vrs moral. Semejanzas o si son disimiles. Ver la Película el Señor de las Moscas. Analizar y realizar un ensayo de dos hojas, verificando en qué etapa del desarrollo Moral se encuentra cada uno de los personajes de la película según Kolberg. Con el siguiente Link https://youtu.be/i6NxdmK8vbs.

Semana 3. Valores universales, Valores Corporativos y Principios. Se requiere que los aprendices asuman actitudes críticas, argumentativas y propositivas que permitan de manera resolutiva dar alternativas de solución a los distintos problemas en el ámbito productivo y social y en pro de la garantizar deberes y derechos con base en las normatividad legal vigente e institucional en el marco de su proyecto de vida, dentro de su formación profesional Integral deberán interactuar en los distintos contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

Para ello deberán desarrollar lecturas sobre la constitución de Colombia. Primer capítulo, sobre los derechos fundamentales y realización de la ensayo e investigación asignada.

Semana 4. Código de ética en las organizaciones, se requiere que el aprendiz desde una perspectiva crítica y propositiva, investigue casos de éxito de empresas socialmente responsables, elabore el código de ética para pyme, teniendo en cuenta los parámetros y herramientas facilitadas por la instructora para esto deberá consultar el Marco normativo/legal del código de ética, importancia y aplicabilidad, analizando el código ético de las empresas representativas del país.

Semana 5. Presentar prueba de conocimiento, correspondiente al primer corte de formación.

Semana 6. Apartir de la apropiación del concepto de Inteligencias Multiples, para el fortalecimiento del desarrollo humano del aprendiz, deberá analizar la relación de la Inteligencia Emocional con la ética, la moral y con el ámbito organizacional. Apartir del reconocimiento de sus talentos, habilidades y destrezas, desde su formación profesional Integral, deberán desarrollar un mapa conceptual sobre el tema y diseñar un juego interactivo desde la gamificación para la aplicabilidad en el ambiente laboral. Analice la relación de la Inteligencia Emocional con la ética, la moral y con el ámbito organizacional.

Semana 7. Autoestima y Comunicación asertiva. El aprendiz desde un ejercicio de autocuidado consigo mismo y con los demás, afianzar los conocimientos de si mismo, además, de reconocer los estilos de comunicación, desarrollar los canales de comunicación horizontales y verticales, de este modo interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

Deberá asumir actitudes críticas, argumentativas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social. Teniendo encuenta las diversidades de Religiones en el mundo. Posteriormente, analizará la Teoría humanista de las emociones y desarrolle el taller ¿Qué significa sentir?.

Semana 8. Convivencia y Conflicto - Cuidado del Medio ambiente en el ámbito laboral. Se requiere que el aprendiz desarrolle una postura crítica, argumentativa, frente al cuidado de si mismo y su ambiente de trabajo teniendo encuenta las políticas vigentes. Con referencia al ahorro de la energía, políticas de reciclaje, eficiencia en los recursos, oficinas sostenibles incentivando la utilización de bicicletas. De acuerdo a las dinámicas sociales actuales. El aprendiz debe presentar una propuesta innovadora de campaña de conservación del medio ambiente, tema de libre elección en donde se pueda evidenciar su compromiso con la conservación del medio ambiente durante este trimestre, expóngala a sus compañeros, además, desde un ejercicio teórico practico, a través de un juego de roles que le indique la instructora, deberán representar casos desde un ejercicio práctico relacional sobre la convivencia y el manejo del conflicto tomando como

temas diferenciadoras de criterio, la religión, los grupos étnicos, los niveles socioeconómico entre otros. Concluyendo en el punto óptimo hacia un clima organizacional ético desde las relaciones verticales y horizontales en la comunicación aportando a la cultura organizacional de las empresas.

Semana 9. Proyecto de Vida. Desde un postura crítica y autorreflexiva, se busca que el aprendiz reconozca

dentro de su escala de valores y expectativas, la apropiación de su destino de cómo quiere vivir de esta manera replantear o reinventarse y proyectar su vida para alcanzar su bienestar y propender por mantener una calidad de vida y de ese modo es consciente del trabajo para conseguirlo.

Resuelva el Taller: Ética de la intención y ética de la responsabilidad. ¿Qué siento, que pienso, que hago, ante las consecuencias de mis actos? Y desarrollará el Taller “El hombre en busca del sentido”.

Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase I

En el desarrollo de las actividades de la competencia Intervenir en el desarrollo identificarán conceptos relacionados con las teorías administrativas.

¿Que importancia cree que tiene la planeación estrategica?

¿Interpreta de manera fácil informacion a travez de la matriz DOFA?

¿Cómo cree que se puede registrar la informacion recolectada para poderla analizar?

En sus equipos de trabajo reflexione y cuestiónese sobre: ¿Se necesita realizar una DOFA y una PESTEL toda organización?

Cada grupo PYME identificará las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización y elaboraran la matriz DOFA.

Su proyecto de Vida a 30 años. Redimensionar el Proyecto de vida propio y el código ético de la pyme, de acuerdo con las circunstancias del contexto.

3.2.1. Presentar el taller- El informe como instrumento para la presentación de la información en las organizaciones: Norma Técnica Colombiana 1486 Norma Técnica Colombiana 5613 Norma Técnica Colombiana 4490 Normas APA septima edición

3.2.2. Elaborar una presentación, sobre la planeación y la aplicación del proceso administrativo, basándose en la lectura adjunta del autor Idalberto Chiavenato. Lectura -TEORIA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU EVOLUCIÓN- Idalberto Chiavenato.pdf (Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México. Editorial McGraw-Hill). Adicional realizar una línea del tiempo en donde se plasme la evolución administrativa.

3.2.3. Elaboración de mapa mental en donde se relacionen el Concepto de organización, Tipos y clases de Organización, sectores económicos.

3.2.4. Realizar una infografía que relacione la definición de la planeación Estratégica y el direccionamiento estratégico en una organización.

3.2.5. Diseño de mapa de procesos, especificando los tres factores que lo componen (Estratégicos, misionales, apoyo y/o soporte).

Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente fase I.

Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de ejecución aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de equipo de trabajo**.**

3.3. Transferencia de conocimiento

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

La construcción del código de ética para la Pyme asesorada por parte de los aprendices orienta el comportamiento de los aprendices hacia un buen ejercicio, con identidad corporativa para la pyme, contando con diversas herramientas de transmisión de los contenidos.

El Código de Ética es una herramienta que proporciona criterios claros y consensuados para orientar la conducta de los funcionarios (as) hacia un buen ejercicio de sus funciones, por lo que es sumamente importante que el contenido del código les haga sentido y les sea cercano. Para lograr esto, se necesita realizar un diagnóstico participativo en cada organismo, y también se requiere que en la redacción del Código se ponga especial atención en el lenguaje utilizado y en la forma de dar a conocer los contenidos.

Semana 10. Entrega de la propuesta la propuesta de Mejora Código de Ética para la PYME, evolución de la sesión, retroalimentación, cierre del trimestre.

Competencia- Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase I.

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I, se deben realizar según la indicación del instructor:

3.3.1. Realizar un ensayo (Mínimo 2 paginas – Máximo 3 paginas) del concepto y características de un mapa de procesos en una organización y la importancia de este en los procesos administrativos.

3.3.2. Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización y elabore la matriz DOFA a partir de la recolección de la información de los procesos administrativos.

3.3.3. Aplicación de la información en las matrices de evaluación de los factores internos y externos de la organización (Diagnostico).

3.3.4. Elaborar una maqueta sobre el debido manejo de los archivos, sistemas de conservación de la información en una organización ISO 27000.

Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente I.

1. Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular.

2. Conoce el Anexo A de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar números, direcciones, teléfonos, tratamientos, la hora, las fechas, entre otros datos.

3. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental.

4. Ergonomía: Concepto, principios y ergonomía en el puesto de (auxiliar de oficina / asistente administrativo) Pausas activas: Concepto, importancia, enfermedades que ocasiona, ejercicios recomendados.

5. Sobre acentuación, signos de puntuación y reglas ortográficas.

Los signos de puntuación son herramientas específicamente creadas para ayudar a los lectores a comprender el significado de los textos y documentos empresariales ya que la escritura es una forma de comunicación, esto implica una construcción lineal, y es necesario separar las ideas y ponerlas en orden.

Descripción de la actividad:

De manera individual consulte la importancia de los signos de puntuación: coma, punto y coma, punto y seguido, punto y aparte, punto y final, dos puntos, comillas, paréntesis y plasme los elementos de información relevantes a través de un mapa mental que represente su comprensión del tema. Ver ejemplo



Descripción de la actividad:

Se realiza la socialización de varios errores de redacción y ortografía presentados en los siguientes textos, en donde se invita a los aprendices a elaborar nuevamente los documentos y a dar una reflexión final de la importancia de escribir correctamente.

Se acercan las fiestas de este año -faltan sólo tres días- y se comentaban en la dehesa los nuevos pasos de Semana Santa y el orden de las cofradías Parece que el año pasado el Ayuntamiento encargó a Barcelona un paso nuevo de la última cena Como la Semana Santa se aproximaba y no llegaba el paso telegrafiaron a la fábrica y les respondieron que harían lo que pudieran pero que no podían comprometerse a nada Entonces el Ayuntamiento envió dos concejales para que trajeran los doce apóstoles sin la mesa ya que en Sevilla tenían la del paso anterior en buen uso Los concejales vieron que las estatuas de madera estaban ya barnizadas y secas Y entonces se las llevaron a la estación Sacaron billetes para cada una como si fueran personas Uno de los concejales se fue con Jesucristo a primera clase y el otro con los demás a tercera Y así acaban de llegar ayer

Ramón J. Sender, La tesis de Nancy

6. Desarrollar taller de ortografía parte 1, correspondiente a:
Sílabas
Palabras agudas, graves, esdrújulas y sobresdrújulas

3.4 Ambiente Requerido:
Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

6. Identificar las partes del teclado así: guía, superior e inferior. Posteriormente realice los ejercicios de digitación para escribir con precisión y velocidad:

TECLADO GUIA: Digitar correctamente 25 palabras por minuto (125 caracteres con espacio):

 asdfg hjklñ

 añsl sldk

 añsldk añ fjgh asd ñlk fgjh

 haga las fajas dak ñak fj

ALCANCES SUPERIORES: Digitar correctamente 30 palabras por minuto (150 caracteres con espacio).

 trewq yuiop trewq yuiop trewq yuiop trewq yuiop trewq yuiop

 quiero quieres quiero quieres quiero quieres quiero quieres quiero

 apoyo tu ayuda apoyo tu ayuda apoyo tu ayuda apoyo tu ayuda

 hoy traigo tu ley hoy traigo tu ley hoy traigo tu ley hoy traigo tu ley

 haga que traiga lo justo hoy haga que traiga lo justo hoy haga que

 el pequeño hijo tuyo quiere fugarse de kewy porque le duele el rasguño

8. . Con la elaboración de un diccionario lúdico detallaran los aspectos generales para las comunicaciones escritas y este mismo le servirá como material de apoyo, página 6 hasta la 10 y 79 hasta la 87 de la norma técnica colombiana GTC 185.
9 . Realizar taller Cartas: Concepto, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación).

10. Realiza taller Correo eléctrónico: Concepto, partes y recomendaciones para su redacción.

2106010112 Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización I.

• Descripción de la(s) Actividad(es):

Socializar libro de consulta, lectura capítulos I y II, “El proyecto de Investigación” Fidias G. Arias, realizar una infografía.
Resolver crucigrama de acuerdo a la lectura de los capítulos III y IV del libro de Fidias, tomar pantallazo del puntaje obtenido, pegarlo en un documento en Word y enviarlo como evidencia.
Elaborar una encuesta usando Google forms teniendo en cuenta las indicaciones de los capítulos V y VI.
Lectura capítulos VII y VIII del libro Fidias y participar en la actividad de ordenamiento de palabras. Crear grupos de trabajo definitivos.
Participar en el sondeo a través del link y presentar prueba de conocimientos en Territorium. Estrategias pedagógicas.
Elaborar propuesta anteproyecto aplicando normas APA, (Capítulo IX y X.)
Socializar por grupos pyme anteproyecto.
Elaborar actividad lúdica ordenamiento de palabras (Capítulo XI)
Entregable final y ajuste de actividades.
Materiales Computadores, Video beam, Hojas Blancas, Marcadores, Block hojas Cuadriculadas, Lápices, Esferos, CD y USB

Ambiente Requerido

Sesiones presenciales Ambiente 805

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Promover la interacción idónea. - Ética: **Evidencias de Conocimiento:** Responder a preguntas fundamentales que hacen referencia a cada una de las competencias asociadas a la actividad del proyecto.	**Promover la interacción idónea. Ética.** Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.	**Promover la interacción idónea. - Ética.** • Análisis de caso • Preguntas-Sondeo • Entrevista- • Argumentación-Lista de chequeo

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
del proceso y función administrativa. **Evidencias de Desempeño:** Desarrollo de guías, talleres, actividades lúdicas pedagógicas y procesos argumentativos. **Evidencias de Producto:** Elaborar los documentos procesos de Talento Humano, Instrumentos diagnóstico- aplicados. Informe diagnóstico de los procedimientos analizados. Talleres desarrollados que sirven como herramientas para las PYME. Elaboración del código de ética para la Pyme. Matrices diagnósticas y su análisis. **Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I** **Evidencias de Conocimiento :** Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. Normatividad para la presentación de informes. Teoría de la administración y su evolución. Lecturas sobre el Microentorno y Macroentorno	Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo. Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas **Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I** Argumenta y acoge objetivamente los criterios que se contribuyen a la fase de análisis en relación a los conceptos que se suscitan en la competencia. Aplica y evalúa con responsabilidad los conceptos administrativos en la ejecución de los programas de la unidad administrativa. Realiza el debido proceso de diagnóstico del proceso administrativo de la organización. Aplica responsablemente plan estratégico del sistema de gestión de información de la PYME en concordancia a la misión, visión de la organización	• Presentación-Lista de chequeo • Evaluaciones escritas y/u orales • Guías • Talleres • Ensayos **Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I** • Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Mapas conceptuales • Video Foros, • Juegos de Roles, • Construcción de textos. • Exposiciones y dinámicas de equipo • Conversatorios **Procesar la información – fase I** • Talleres, • Actividades Individuales, • Actividades Grupales, • Resolución de Casos, • Listas de chequeo, • Socializaciones. **Producir documentos** Evaluación y trabajos escritos (Lista de chequeo, Cuestionario de evaluación, Juego de roles, Estudio de casos, Cuestionarios encuestas, Estudio de casos,

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Intervenir en el desarrollo de (…) Fase I **Evidencias de Conocimiento :** Evidencias de Desempeño: Aplica con diligencia y responsabilidad los instrumentos de diagnóstico. Presentación y explicación sobre el proceso administrativo y su evolución. **Evidencias de Producto:** Elabora la matriz DOFA y PESTEL a partir de la recolección de la información de los procesos administrativos. Presenta los diferentes talleres según indicaciones del instructor; tomando evidencia fotográfica y adjuntándola a la actividad que se programe en la plataforma TERRITORIUM. **Procesar la información – fase I Fabio Romero Orjuela** **Evidencias de Conocimiento:** Identificar los pasos técnicas y procedimientos del método científico. Reconocer las características de los instrumentos de recolección de información. **Evidencias de Desempeño:** Elaborar y aplicar instrumentos de recolección de información como aporte al proyecto formativ	**Procesar la información – fase I.** Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Identifica y aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información. Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia**.** **Producir documentos I** • Identifica la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: Semántica, morfología y de sintaxis; las técnicas de digitación y las Normas Técnicas Colombianas vigentes sobre documentación comercial	Sustentaciones grupales, solicitud de evidencias de producto, Evaluaciones escritas y talleres prácticos) Informe escrito en normas TÉCNICAS COLOMBIANAS GTC 185 y NTC 1486. Plataformas Virtuales de colaboración.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Presentar por grupos de trabajo propuesta de anteproyecto**.** **Producir documentos I** **Evidencias de Desempeño:** Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. Sobre acentuación, signos de puntuación y reglas ortográficas. Conoce el Anexo A de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar números, direcciones, teléfonos, tratamientos, la hora, las fechas, entre otros datos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental. **Evidencias de Producto:** Propuesta de Documentos (con comentarios aclaratorios). Elaborar un informe ejecutivo de la microempresa seleccionada.	• Aplica las técnicas de digitación, realizando ejercicios con los alcances superiores e inferiores y de integración con todo el teclado hasta lograr su dominio e incrementando la velocidad y la precisión. • Identificar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo. Utilizar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo, de acuerdo con las necesidades. • Transcribir textos con exactitud, aplicando las técnicas de digitación, los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas, teniendo en cuenta el orden de la solicitud. Verifica rigurosamente que los documentos reúnan las condiciones para ser radicados, registrados y despachados, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de documentos y las de gestión de la calidad.	

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Sobre acentuación, signos de puntuación, reglas ortográficas y gramática. Conoce el Anexo A de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar números, direcciones, teléfonos, tratamientos, la hora, las fechas, entre otros datos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud.** Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).
- **Autonomía:** refiere a aquella capacidad que ostentan los seres humanos de poder tomar decisiones sin la ayuda del otro.
- **Autoridad:** Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.
- **Axiología:** Proviene del latín axis, digno de estima, valiosos y del latín logos, que significa tratado. Es la teoría de la acción humana y sus valores.
- **Afijo:** Partícula que se une a una palabra o a una base para formar palabras derivadas; puede aparecer al principio, en medio o al final de la palabra
- **Alineaciones**: Es la ubicación que tendrá el texto o párrafo en la página del documento cuando se está trabajando.
- **Asunto**: Síntesis del tema a tratar en una comunicación.

- **Burocracia:** Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización.
- **Ciencia:** es un conjunto de conocimientos verificables, sistemáticamente organizados y metodológicamente obtenidos, relativos a un determinado objeto de estudio o rama del saber.
- **Control estratégico** tiene como finalidad asegurar el cumplimiento del plan estratégico y comprobar que se están alcanzando los objetivos previstos en el mismo.
- **Clima organizacional:** Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.
- **Cohesión:** Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.
- **Comportamiento:** Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.
- **Control**: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.
- **Coordinación:** Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.
- **Cooperación:** Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación.
- **Comunicación:** Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.
- **Cultura estratégica** - un conjunto de normas, valores, actitudes y tipos de conocimientos relacionados con la comprensión de las actividades estratégicas, sobre todo, los objetivos estratégicos y maneras de alcanzarlos, compartidos por todos los miembros de una organización.
- **Cultura organizacional –** un sistema de significado compartido entre sus miembros, que ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. Es también la interacción de valores, actitudes y conductas compartidas por todos los miembros de una organización.
- **Debilidades (también llamadas puntos débiles)** – son factores que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la empresa, constituyen una amenaza para la empresa y deben, por tanto, ser controladas y superadas.
- **Desempeño:** Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

- **Diseño de investigación** es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.
- **Dimensión** es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición.
- **Dirección:** Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.
- **Formulación del problema** es la concreción del planteamiento en una pregunta precisa y delimitada en cuanto a espacio, tiempo y población (si fuere el caso).
- **Hipótesis** es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación.
- **Instrumento de recolección de datos** es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.
- **Investigación científica** es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes.
- **Investigación exploratoria** es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.
- **Investigación explicativa** se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.
- **Empresa:** La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.
- **Efectividad:** es la relación entre los resultados logrados y los que se pro-pusieron previamente, y da cuenta del grado de logro de los objetivos planificados.
- **Eficiencia:** es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar.
- **Eficacia:** valora el impacto de lo que hacemos, del producto que entregamos o del servicio que prestamos. No es suficiente producir con 100% de efectividad, sino que los productos o servicios deben ser los adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto, la eficacia es un criterio relacionado con la calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente).

- **Ejes estratégicos** son las áreas, campos, procesos claves o dimensiones prioritarias que encontramos en la visión y en las que debemos trabajar sistemáticamente para alcanzar el desarrollo organizacional. En esas áreas se concentrarán los esfuerzos institucionales e individuales y se organizarán las acciones al largo plazo, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos identificados para cada eje. Se puede decir que los ejes estratégicos son cada uno de los ámbitos de actuación en los que se pretende introducir un cambio importante en los próximos años.
- **Gerente:** Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.
- **Gestión:** Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad
- **Jerarquía:** Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.
- **Métodos:** Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).
- Método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis.
- **Misión**: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa
- **Misión:** Es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.
- **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.
- **Toma de decisiones:** Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.
- **Trabajo en Equipo:** Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen un objetivo común.
- **Planeación:** La planeación es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida.
- **Personalidad:** Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.
- **Planeación estratégica:** Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.
- **Proceso administrativo:** Es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

- **Problema de investigación** es una pregunta o interrogante sobre algo que no se sabe o que se desconoce, y cuya solución es la respuesta o el nuevo conocimiento obtenido mediante el proceso investigativo.
- **Planteamiento del problema** consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen, relaciones e incógnitas por responder
- **Visión:** Depende de la situación presente, de las posibilidades materiales presentes y futuras tal y como las perciba la organización, de los eventos inesperados que puedan ocurrir y de la propia misión que ya se haya planteado.
- **Organigrama:** Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.
- **Observación** es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.
- **Objetivo de investigación** es un enunciado que expresa lo que se desea indagar y conocer para responder a un problema planteado.
- **Objetivo general** expresa el fin concreto de la investigación en correspondencia directa con la formulación del problema. Éste se puede descomponer, al menos, en dos objetivos específicos.
- **Objetivos específicos** indican con precisión los conceptos, variables o dimensiones que serán objeto de estudio. Se derivan del objetivo general y contribuyen al logro de éste.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/
- Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.
- Idalberto Chiavenato, 2001 Administración: Proceso administrativo/ 3ª. Ed.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.
- Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y-herramientas-para-disenarla/.
- Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

- CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.
- CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw
- Lourdes Munch Galindo. Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito / México, D. F. : Editorial Trillas, ©2088.
- Harold Koontz, Administración : una perspectiva global, empresarial y de innovación.
- Munch, Galindo Lourdes. Ética y Valores II Enfoque de competencias; Editorial Trillas. México, 2011.
- Munch, Galindo Lourdes. Etica y Valores I Enfoque de competencias; Editorial Trillas- México, 2010.
- Wherther, william B. Administración de Personal y Recursos Humanos, Última edición. McGraw Hill, México, Buenos Aires.
- Ramírez Cardona, Carlos, 1925 Fundamentos de administración / 3a. Ed.
- Arias, F. (2006 a). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6ª ed.). Caracas: Episteme.

WEBGRAFÍA:

- Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co
- Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Linda María López Cañón** **Sandra Milena Ruiz Marín** **Dora Patricia Sierra Vergara** **Fabio Romero Orjuela**	**Instructora** **Instructora** **Instructora** **Instructor**	**Coordinación Jornada Fines de semana**	**10 de febrero del 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión del Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Implementación del modelo de gestión porcompetencias en los procesos de gestión del talento humano de la mí pyme Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Automatizar los procesos operativos de gestión del talento humano, implementando una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones logrando así competitivas.

Competencia: **210201035. – Competencia: 240201500 Promover la Interacción Idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social-ética-Miledis Mildreth Guevara Beleño.**

Resultados de Aprendizajes:

240201500011 interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

24020150003 generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral

240201500012 redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

24020150009 asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Competencia: 21020101401 definir necesidades de información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas FASE I Dora Patricia Sierra Vergara

Resultados de aprendizaje:

21020101401 -Establecer el sistema de Información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo con la normatividad de la Empresa.

21020101402 - Estructurar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión del Talento Humano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas organizacionales.

21020101403 - Gestionar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión del Talento Humano de acuerdo con procedimientos y normatividad.

21020101404 - Presentar la información sobre la Gestión del Talento Humano de acuerdo con metodologías y técnicas adoptadas por la Organización, que permita tomar decisiones**.**

Competencia: 210601011 Procesar la Información de acuerdo con las necesidades de la organización-Ingrid Aseneth García Moreno

Resultados de aprendizaje:

21060101101 establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

21060101102 aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización

21060101103 identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de Investigación en la organización.

21060101104 diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.

21060101105 identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

21060101104 tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación

21060101107 emitir resultados de la información codificada y tabulada.

Competencia: **210201020 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente-John Darío Fontal Aponte**

.

Resultados de Aprendizaje:

21020102001 - Diseñar instrumentos para determinar competencias laborales de roles identificados en los niveles ocupaciones de la organización.

21020102002 - Identificar los cargos y roles de trabajo de acuerdo con los niveles ocupacionales y necesidades de la Organización.

21020102003 - Ajustar los perfiles, funciones a los roles de trabajo, las competencias laborales relacionadas de acuerdo con las necesidades actuales de la organización.

21020102004 - Determinar los cargos y roles de trabajo en los niveles ocupacionales de la organización y las competencias laborales requeridas para el desempeño de los trabajadores.

21020102005 Mejoramiento en las actividades de la estructuración de los roles y competencias laborales, de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización y la normatividad vigente.

Duración de la Guía: 320 horas

2.-PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:

La presente guía le orientará en su proceso formativo acerca de los siguientes temas: contexto, desarrollo y evolución del proceso de Gestión del Talento Humano, teorías de la Administración, metas de indicadores de gestión y el análisis de cada una de las actividades de este proceso. Mediante el desarrollo de la siguiente guía, usted podrá entender y comprender aquellos aspectos importantes y relevantes que existen en un proceso de recursos humanos para la correcta toma decisiones.
Como en toda organización para lograr el éxito se requiere de disciplina, Constancia y persistencia

El proceso formativo en el SENA está orientado al desarrollo de habilidades y capacidades para la formación hacia el trabajo desde un modelo Pedagógico de la Formación ProfesionalIntegral del SENA, partiendo de un enfoque formativo de carácter humanista – cognitivo. Para el fortalecimiento del aprendiz desde la competencia y desde su formación se potencialos objetivos de la Formación profesional integral (Aprender a Ser): fortalecimiento de las dimensiones humanas del aprendiz como persona, ciudadano y trabajador en formación, también desde la Construcción de conocimiento (Aprender a Aprender) y por último el trabajo (Aprender a Hacer) desde una metodología, reflexiva, lúdica, participativa, creativa, innovadora. Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-prácticacon la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapalaboral, además de fortalecer las habilidades técnicas y humanas requeridas para asesorara las Pymes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividades

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Con la elaboración de esta guía pretendemos que Usted realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando aquellos conocimientos que requiere para el logro de los resultados descritos en la parte superior y culminar con éxito las siguientes competencias:

240201500: Promover la interacción consigo mismo con los demás y con la naturaleza en los contextos social y laboral. Ética – Miledis Mildreth Guevara Beleño. Usted desarrollará una serie de actividades que no solo le permitirán aprender conceptos y teorías, sino que también podrá ponerlos en práctica el desarrollo de su Proyecto Formativo. Es importante que se apropie de los objetivos, actividades y productos a entregar de su Proyecto de Formación, el cual puede constituirse en el elemento clave para el desarrollo de su futuro como Profesional Exitoso. Las evidencias que usted presenta de estas normas de competencia, serán elementos de verificación de su avance en el proceso formativo en la titulación Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, ya que reflejan el conocimiento necesario para aplicar en forma integral lo aprendido en su quehacer diario y profesional.

El desarrollo de cada Competencia le proveerá los saberes y prácticas propias de la naturaleza que las componen, pero cada una de ellas es solo un eslabón en la cadena del conocimiento y el aprendizaje, es así como usted debe asumir el reto de hacer de ellas un compendio único cuya aplicación solo puede materializarse con su compromiso, dedicación y responsabilidad.

Las evidencias que usted presenta de estas normas de competencia, serán elementos de verificación de su avance en el proceso formativo en la titulación Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, ya que reflejan el conocimiento necesario para aplicar en forma integral lo aprendido en su quehacer diario y profesional.
El desarrollo de cada Competencia le proveerá los saberes y prácticas propias de la naturaleza que las componen, pero cada una de ellas es solo un eslabón en la cadena del conocimiento y el aprendizaje, es así como usted debe asumir el reto de hacer de ellas un compendio único cuya aplicación solo puede materializarse con su compromiso, dedicación y responsabilidad.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

Con la finalidad de adquirir habilidades técnicas y humanas en el Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, desde la formación profesional integral se desarrollarán las actividades planteadas en la presente guía, que a continuación se presenta.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social – Ética. Miledis Mildreth Guevara Beleño

El desarrollo de los procesos Administrativos en las organizaciones requiere que los encargados de su gestión sean personas integras e integrales, que evidencien competencias comportamentales orientadas a la interacción consigo mismo, las personas con las que se relaciona y el entorno en el que se desempeñan, así mismo la situación actual de nuestro país demanda profesionales que se esmeren por mejorar sus condiciones de vida y la calidad de vida laboral de las personas que se benefician de su quehacer.

En el curso de su formación profesional integral en SENA se invita a los aprendices a definir las estrategias de cumplimiento de su proyecto de vida, las cuales deben estar alineadas con valores y principios como el respeto, la libertad de pensamiento, tolerancia, trabajo colaborativo y liderazgo.

- Identificar las diferencias entre Ética y Moral: normas sociales, jurídicas y religiosas
- Describir los dilemas éticos que pueden presentarse en el entorno académico y laboral
- Conceptualizar sobre relaciones interpersonales, aspectos que influyen en su desarrollo
- Reconocer los componentes de la inteligencia emocional y su importancia en las relaciones interpersonales.
- Interpretar las características y competencias de las Inteligencias múltiples
- Elaborar una composición grafica de su proyecto de vida: análisis FODA, misión y visión personal, motivadores, proyecto, estrategias.
- Aplicar la lista de chequeo definida para la evaluación de la pertinencia de los valores institucionales definidos por la PYME asesorada
- Realizar la declaración de los valores y principios de acuerdo a los componentes éticos y de la RSE.
- Diseñar o fortalecer el código de Integridad de la PYME asesorada.
- Proponer el punto ecológico a la PYME asesorada de acuerdo a los lineamientos definidos en el GTC

21020101401 definir necesidades de información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas Fase I Dora Patricia Sierra Vergara.

- Presentar el taller- El informe como instrumento para la presentación de la información en las organizaciones: Norma Técnica Colombiana 1486 Norma Técnica Colombiana 5613 Norma Técnica Colombiana 4490 Normas APA séptima edición
- Elaborar una presentación, sobre la planeación y la aplicación del proceso administrativo, basándose en la lectura adjunta del autor Idalberto Chiavenato. Lectura -TEORIA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU

EVOLUCIÓN- Idalberto Chiavenato.pdf (Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México. Editorial McGraw-Hill). Adicional realizar una línea del tiempo en donde se plasme la evolución administrativa.

- Elaboración de mapa mental en donde se relacionen el Concepto de organización, Tipos y clases de Organización, sectores económicos.

- Realizar una infografía que relacione la definición de la planeación y el direccionamiento estratégicos en una organización.

- Diseño de mapa de procesos, especificando los tres factores que lo componen (Estratégicos, misionales, apoyo y/o soporte).

210601011 Procesar la Información de acuerdo con las necesidades de la organización-Ingrid Aseneth García Moreno.

A partir de una infografía, presentar los aspectos fundamentales de la investigación científica: objeto del análisis de la información: teoría de la metodología de investigación científica, definición y objetivos, elementos que intervienen en el proceso, componentes mínimos de un proyecto de investigación, diseño de la investigación, recursos, tipos de variables: cuantitativa, cualitativa, discreta y continua, tipos de investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa.

Mediante los equipos de trabajo, definir responsabilidades sobre las temáticas corrientes procedimiento inductivo, procedimiento deductivo, métodos de investigación: histórico, dialéctico, genético, comparativo, descripción y formulación del problema, criterios; operacionalización, cronograma (Gantt, pert) marcos teórico y conceptual, para lo cual se debe crear un tablero en Padlet estableciendo contenido por cada tema.

Presentar un escrito que permita identificar los aspectos fundamentales de revisión de literatura, y fichas bibliográficas, normas técnicas para la presentación de referencias bibliográficas FTO. AVA, fuentes de información, tipos, criterios de selección y clasificación

Por equipos de trabajo, socializar las temáticas especificadas**:** Técnicas para la clasificación y métodos para la recolección de información, observación directa, observación indirecta, de acuerdo con su origen, de acuerdo con su presentación, con su naturaleza, con su decisión instrumentos de recolección de información, hoja de cotejo, entrevistas, cuestionario, control del número de formularios distribuidos y recolectados, escalas (nominal, ordinal, de intervalos, de razón).

Plantear mediante una presentación los conceptos mas importantes a aplicar en el proceso investigativo (codificación de la información, metodología para la revisión de la información recolectada, datos exactos, datos completos, datos representativos. Formulación de hipótesis, exploración del objeto, métodos para formular hipótesis, características de las hipótesis, fases de una hipótesis, clases de hipótesis 1° y 2°)

Simular el diseño de la investigación, utilizando las fases y fuentes que mas se ajusten, teniendo en cuenta los siguientes conceptos (diseño de la investigación, diseño de la fase empírica y trabajo de campo, fuentes de información, criterios para seleccionar las fuentes de información, pertinencia y factibilidad, clasificación de la

información, técnicas para clasificación del material: material bueno; material incorrecto pero corregible, material incorregible pero desechable. normas técnicas vigentes para la presentación de referencias bibliográficas y fuentes de información consultadas, análisis de la información recolectada).

Seleccionar un tema determinado para **r**ecolectar datos y aplicar los siguientes conceptos (estadística y su diferencial, universo, población, muestra, identificación de variables, códigos y codificación. Tabulación. Concepto, clases: manual o electrónica, Tablas de frecuencias, medidas de tendencia central o de concentración: media, mediana, moda, medidas de variabilidad o dispersión. desviación estándar para datos agrupados. Análisis e interpretación de información obtenida a través de: tablas, cuadros, gráficos, norma técnica vigente para la presentación de informes administrativos).

210201020 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente- John Darío Fontal Aponte

Semana 1 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente Inducción a la competencia, contextualización y normas reglas o reglamentos para el desarrollo de la competencia.
Semana 2 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente
En el desarrollo de la estructuración de los diferentes cargos de una organización debemos inicialmente adquirir y manejar algunos conceptos que nos permitirán entender el marco organizacional en el cual abordaremos la competencia de aprendizaje. Para lo cual investigaremos y analizaremos los siguientes conceptos

- •Concepto y Función administrativa de planeación estratégica: Políticas, Normas, Reglas, Estrategia, táctica, Operación.
- •Misión, Visión, y Valores corporativos
- •Clasificación y tipos de empresas, y sectores económicos
- •Cultura Organizacional.

Semana 3 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente enfoque a características de cargo
Después de entender los criterios organizacionales es necesario enfocar la atención a las características propias de un cargo dentro del desarrollo habitual de en una organización, para lo cual abordaremos la siguiente temática:

- •Concepto y Relaciones entre: Puesto de trabajo. Tareas relacionadas con el trabajo.
- •Puesto de trabajo.
- •Estructura Organizacional (Función administrativa de organización), Tipos de organización. Tipos de organización y niveles ocupacionales.
- •Rol de trabajo y ocupación, Función laboral, Delegación y supervisión, Autoridad y Responsabilidad.

Semana 4 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente nueva visión de la estructuración de los cargos
En el desarrollo de las organizaciones también se ha generado la necesidad de concebir los cargos de una organización desde una visión más integrada, por lo tanto, en las organizaciones en Colombia se busca también entender y describir los cargos teniendo en cuenta las diferentes competencias que se implican en

la estructuración de un cargo, a lo cual profundizaremos en los siguientes conceptos
•Consulta y análisis de la C, N.O
•Normas de competencias Laboral. (Observatorio Laboral)
•Plantillas de cargos, roles y ocupaciones
•Técnicas de análisis ocupacional y de puestos de trabajo
•Competencias laborales y comportamentales
•Análisis funcional basado en competencias, para determinar la ocupación.

Semana 5 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente construcción herramientas de identificación y análisis
Después de tener las bases suficientes para comprender las características necesarias para analizar y describir un cargo, debemos construir las herramientas necesarias para identificar y describir los cargos de la empresa acompañante del proceso formativo, de tal manera que se realizará el enfoque de los siguientes temas:
•Análisis de Roles, funciones, y Análisis ocupacional
•Investigación ocupacional, y perfiles ocupacionales.
•Inventario de funciones, tareas y roles.
•Sistemas y métodos de clasificación.
•Relación estudio ocupacional para determinar competencias laborales y denominación del cargo.
•Funciones principales y secundarias
•Investigación ocupacional, y perfiles ocupacionales.

Semana 6 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente la estructuración de cargos como pilar de la gestión del talento humano.
Al verificar todos los elementos componentes de un cargo dentro de una organización, podemos identificar el papel que asume la estructuración de un cargo en el desarrollo total de la gestión del talento humano en una compañía. Por lo cual proyectaremos el impacto que tiene la apropiada estructuración de un cargo en los diferentes procedimientos del proceso de Talento Humano, enfocaremos nuestro esfuerzo hacia los siguientes componentes:

•Indicadores de gestión de acuerdo a las competencias.
•Las competencias de acuerdo a los roles y ocupaciones con base en metodologías e instrumentos
•Criterios de desempeño para las funciones principales y secundarias.
•Procedimientos de la Función
•Función administrativa de Control, Objetivo, clases de control y características.

Semana 7 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente generación de propuestas de mejora e informes
Después de haber hecho la investigación, análisis y descripción de los diferentes cargos de las empresas acompañantes es necesario entregar los resultados pertinentes a dicho proceso, a lo cual desarrollaremos la propuesta de mejora e informa teniendo en cuenta los siguientes criterios:
•Procedimientos de revisión de actividades.
•Metodología para la presentación de informes.
•Concepto e interpretación del estudio ocupacional

•Forma y formatos para relacionar y presentar informes de competencias y roles de trabajo.
•Sistemas de información y comunicación en la determinación de Roles de trabajo.
•Normas técnicas para la presentación de informes

Semana 8 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente presentación propuesta de mejora e informe
Es necesario evidenciar la calidad y pertinencia de los entregables del proyecto realizados por los diferentes equipos de trabajo. Por lo tanto, en el transcurso de esta semana realizaremos la presentación por equipos de trabajo, como actividad final de la competencia de aprendizaje.

Semana 9 Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente formalización resultados de aprendizaje.

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

Aplicación y generación de informes de diagnóstico de los procesos asesorados

Diseño y documentación de cada uno de los procesos asesorados de acuerdo con la fase del proyecto y con las políticas organizacionales tanto de la empresa que asesora como de la asesorada.

Talleres, ejercicios prácticos, otras de acuerdo con la disposición y pertinencia de cada competencia y de acuerdo a las modalidades que desarrolle cada instructor en consecuencia a su autonomía pedagógica.

ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

- Evaluaciones
- Sustentaciones
- Asesorías y presentación de las propuestas de mejoramiento a las PYMES asesoradas
- Eventos interdisciplinarios
- Eventos de divulgación tecnológica
- Otros

AMBIENTE REQUERIDO:
Ambientes de formación, entorno social.

MATERIALES
De acuerdo a cada competencia y actividad propuesta, tales como: Ambiente Requerido
Ambientes de formación de acuerdo a programación de la Coordinación Académica Centro de Gestión Administrativa.

- ✓ Materiales
- ✓ Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; blog tamaño carta,esferos, corrector, lápices,
- ✓ tajalápiz, borradores, hojas de examen cuadriculadas, memoria USB, marcadores, resaltadores, marcadores y borradores para tablero, video beam 1, Antena wifi

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía deDesarrollo Curricular.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Promover la Interacción-Ética **Evidencias de Conocimiento:** Evaluación de conceptos generales Promover la interacción idónea – ética**.** **Evidencias de Desempeño:** Sustentación de las propuestas de código de Ética y Punto Ecológico **Evidencias de Producto:** Código de Ética y Punto ecológico **Definir necesidades de información** **Evidencias de Conocimiento:** Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. Normatividad para la presentación de informes. Teoría de la administración y su evolución. Lecturas sobre el Microentorno y Macroentorno. **Evidencias de Desempeño:** Aplica con diligencia y responsabilidad los instrumentos de diagnóstico. Presentación y explicación sobre el proceso administrativo y su evolución. **Evidencias de Producto:** Elabora un instrumento diagnostico organizacional de los procesos de GTH Presenta los diferentes talleres según indicaciones del instructor; tomando evidencia fotográfica y adjuntándola a la actividad que se programe en la plataforma TERRITORIUM.	**Promover la interacción-Ética:** Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo. Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo. Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. **Definir necesidades de información** Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen el debido manejo de los archivos e información en una organización. Identifica los diferentes canales de información de la organización. Aplica responsablemente el concepto de confiabilidad en el sistema de información de la gestión del talento humano.	**Ejercicios prácticos desarrollados en clase**. Proyectos, Análisis de casos, árbol de problemas, juegos de roles, mapas conceptuales, mapas mentales, portafolio del aprendiz, actividades desarrolladas fuera del ambiente de aprendizaje, Evaluaciones de conocimiento, pruebas de ejecución, listas de verificación para evaluar el desempeño **Estudio de casos:** Desarrollo de talleres, Consultas, actividades lúdicas ejercicios de aplicación, evidencias, sesiones video llamadas, completar estudio de un caso, **Técnicas:** Observación Encuesta, Entrevista, Estudio de casos, Taller, Juego de roles, Simulación, Demostración Exposición, mapas mentales y conceptuales, valoración de productos. Resolución de problemas, Debate, mesa redonda, panel, Examen oral y/o escrito. Ferias de Servicios,

PROCESAR LA INFORMACIÓN **Evidencias de Conocimiento:** Socializar a través de una infografía, cuáles son las necesidades de la metodología investigativa utilizada para el proyecto. Presentar a través de un formulario de Google la estrategia más idónea para la recolección de la información y tabulación de datos. Exponer a través de un video el proceso de investigación a utilizar para el proyecto del programa. **Evidencias de Desempeño:** Socializar las variables para la codificación y tabulación de información, a través de un informe ejecutivo. Utilizar la herramienta Padlet para coordinar y organizar los entregables de la competencia. **Evidencias de Producto:** Diseñar un instrumento de investigación y que sea aplicado al proyecto. **Estructurar Cargos** **Evidencias de Conocimiento:** Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. **Evidencias de Desempeño** Aplica con diligencia y responsabilidad los instrumentos de diagnóstico. Demuestra sus habilidades comunicativas y de trabajo en equipo para el desarrollo pertinente de cada una de las actividades propuestas desde competencia y el proyecto formativo. **Evidencias de Producto:**	Realiza el debido proceso de diagnóstico del proceso administrativo de la organización. Aplica responsablemente plan estratégico del sistema de gestión de información del talento humano en concordancia a la misión, visión de la organización. **PROCESAR LA INFORMACIÓN** Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos. Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización. Identifica y aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información. Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia. Establece criterios de clasificación de la información con diligencia y objetividad. Aplica con responsabilidad y coherencia normas para la presentación de referencias bibliográficas Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia. Aplica diligentemente las normas vigentes para la presentación de referencias bibliográficas. Organiza de manera oportuna la	Instrumentos: Cuestionario Lista de chequeo, Lista de verificación Escala de estimación No formales: Observación espontánea, conversaciones y diálogos. **Trabajo en equipo** Lecturas Sugeridas, Mapas conceptuales, Estudios de caso, Video Foros, Construcción de textos. Exposiciones y dinámicas de equipo**.**

Presenta a adecuadamente los diferentes talleres según indicaciones del instructor; tomando evidencia fotográfica y adjuntándola a la actividad que se programe en la plataforma Territorium. Presenta la estructura de cargos de la pyme seleccionada , teniendo en cuenta las competencias laborales para desarrollar las distintas actividades. Presenta informe ejecutivo de las 2 opciones de PYME a evaluar con el fin de seleccionar la más adecuada en relación a la aplicabilidad de los conocimientos en dirección al proyecto formativo	información compilada respondiendo a la investigación adelantada. Presenta de manera responsable informe de la información compilada. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con oportunidad al trabajo solicitado. Aplica con responsabilidad la codificación de la información procesada, y sintetiza los resultados obtenidos con ecuanimidad. Utiliza con responsabilidad las normas técnicas vigentes para la presentación de informes de investigación. Aplica la estructura para la presentación de informes con diligencia, oportunidad y responsabilidad. De la investigación de acuerdo con su contenido sobre información compilada y tabulada. Presenta informe de manera objetiva teniendo en cuenta la racionalidad de las cifras, conceptos, variables, fuentes de información y referencias previstas. **Estructurar Cargos y competencias** Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia. Identifica y diseña los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información Demuestra interés, diligencia y participación en el desarrollo de	

	cada una de las actividades propuestas para el desarrollo de la fase del proyecto formativo .	

5.GLOSARIO DE TÉRMINOS

210201035. – Competencia: 240201500 Promover la Interacción Idónea

Competencia Laboral: La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos.

Dignidad: Respeto y estima que una persona tiene de sí misma y merece que se lo tengan las demás personas.

Ética: Se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Igualdad: Proviene del latín "aequalitas", que se refiere a la correspondencia y proporción resultante de diversas partes que integran un todo uniforme. En el ámbito social se considera como igualdad al contexto o situación donde las personas tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades en un determinado aspecto.

Valor: Es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas una estimación, ya sea positiva o negativa. La axiología es la rama de la filosofía que se encarga del estudio de la naturaleza y la esencia del valor.

210201020 Estructurar cargos y competencias:

Actividades de Aprendizaje: Acciones que el estudiante lleva a cabo para favorecer la construcción de sus conocimientos. Se relacionan necesariamente con las estrategias de enseñanza que utiliza el docente.

Autonomía: La principal conclusión que se extrae de este análisis es que los indicadores de autonomía en el trabajo pueden contribuir a la identificación de trabajos de mucha tensión y los cuales pueden tener efectos perjudiciales en la salud y el entorno familiar.

Autoevaluación: La importancia de la autoevaluación en el proceso de medición del desempeño organizacional y humano en una organización depende de la capacidad de autocrítica de los trabajadores, hace posible que se verifique si hace falta mayor capacitación, si hay problemas para la integración de los empleados, problemas de supervisión y debe hacerse en función de las necesidades de una empresa, en torno a sus objetivos donde se tendrá que determinar que eficaz y efectivo se puede llegar a ser en lo que hace.

Calidad de Vida Laboral: Grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de una organización mediante el desarrollo de su trabajo.

Clima Organizacional: Conjunto de percepciones e interpretaciones que los trabajadores tienen con respecto al ambiente de trabajo y factores que determinan su comportamiento dentro de la organización.

C**ompetencia**: Conjunto de comportamientos directamente observables en realidad y que permiten responder de forma eficaz y eficiente a las exigencias que plantea un determinado puesto de trabajo en una organización.

Competencias laborales: Son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. Se dividen en seis clases, según el énfasis que hacen sobre lo intelectual, personal, interpersonal, organizacional, tecnológico o si se refieren a las competencias requeridas para la creación de empresas o unidades productivas.

Cultura Organizacional: Se entiende como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones, están representadas en las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento

cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.
Diagramas de flujo: Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.
Estándares: Permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.
Estrategia: Es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.
Estímulos e incentivos: Son todas las medidas empresariales planificadas, que motivan a los trabajadores a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor.
Incentivos: Factores contextuales que se establecen con el fin de motivar a una persona.
210601011 Procesar la Información

Método científico: es una técnica que permite llegar a un conocimiento que pueda ser considerado válido desde el punto de vista de la ciencia.

Tabular: realizar una tabla o un cuadro con los resultados obtenidos tras la recopilación de datos.

Metodología: Serie de pasos que se siguen para obtener un resultado.

Codificación: series de datos que permiten identificar una cantidad de ítems de un mismo producto, de una forma sincrónica y actualizada.

21020101401 definir necesidades de información de la Gestión del Talento Humano

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación.

Método científico: es una técnica que permite llegar a un conocimiento que pueda ser considerado válido desde el punto de vista de la ciencia.

Tabular: realizar una tabla o un cuadro con los resultados obtenidos tras la recopilación de datos.

Metodología: Serie de pasos que se siguen para obtener un resultado.

Codificación: series de datos que permiten identificar una cantidad de ítems de un mismo producto, de una forma sincrónica y actualizada.

6.REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Biblioteca digital SENA www.sena.edu.co

Ética universal. Editorial el Tiempo 2010 Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros comparativosquesonejemplosdecuadrosdecomparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Consejo Directivo. Acuerdo 060, por medio del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Bogotá D. C., 30 de octubre de 2001.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. México: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw Hill.

Educación. (15 de 11 de 2012). Concepto definicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Introducción a la Teoría general de la Administración, Chiavenato Idalberto, Editorial Mc Graw Hill. Administración, Koontz Harold, Weihrich, Editorial Mc Graw Hill.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2009). Guía Técnica Colombiana GTC 185. Bogotá, Colombia.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). NTC GP 1000 Bogotá, Colombia.

Jones, G. R. (2010). Administración Contemporánea (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketingenredessociales/comohacerunainfografiaguiay herramientasparadisenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1

Pérez, José Antonio (2018). Gestión por procesos. Madrid. ESIC Editorial.

Palacios, Luis Carlos (2016). Dirección estratégica. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Gómez, William Darío (2012). Prácticas empresariales. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Fred R, David (2008). Conceptos de administración estratégica. México. Editorial Pearson Educación.

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

Arias, E. R. (13 de abril de 2021). economipedia. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/investigacion.html

Westreicher, G. (22 de septiembre de 2022). economipedia. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/metodo-cientifico.html

7.CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Dora Patricia Sierra Vergara	Instructora	Coordinación Finesde Semana	11 de Febrero de 2022
	Ingrid Aseneth García Moreno	Instructora		
	John Darío Fontal Aponte	Instructor		
	Miledis Mildreth Guevara Beleño.	Instructora Líder		

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

· Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa
· Código del Programa de Formación: 122115
· Nombre del Proyecto: Fortalecer Procesos Administrativos en la Organización. 12645.
· Fase del Proyecto: 3 Ejecución.
· Actividad de Proyecto: Fortalecer la Gestión Administrativa en las dependencias de la Organización.
· Competencia y resultados de aprendizaje:

DORA PATRICIA SIERRA

Competencia

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

24020150007 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.

SILVANA ZOE CISNEROS

Competencia

210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales**.**
Resultados de aprendizaje

21060101301. Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

21060101302. Clasificar documentos comerciales y títulos valores.

21060101303. Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el puc del sector.

21060101304. Diligenciar los soportes contables

21060101305. Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.

21060101306. Verificar el registro y contabilización de las operaciones contables, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados

21060101307. Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.

21060101308. Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.

21060101309. Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.

210601013010. Interpretar los conceptos y propósitos de la contabilidad de costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

21060101311. Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.

Competencia

210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultados de Aprendizaje:

•21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

•21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

•21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organizaciones, de acuerdo con

los estándares de calidad establecidos. 21060101004Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

•21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

•21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:



El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles. Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo es planear alternativas de solución a las debilidades identificadas y optimizar las fortalezas existentes. Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, Responsabilidad y dedicación

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Como reflexión inicial y con el fin de alcanzar el objetivo propuesta para esta fase del proyecto formativo usted debe realizar las siguientes actividades:

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Las siguientes, serán las actividades de reflexión, que buscan en el aprendiz, desarrollar pensamiento crítico y analístico, frente a los procesos de atención y servicio al cliente.

1. Identificar por qué es importante para el servicio al cliente, conocer las personalidades y temperamentos de las personas.
2. Reconocer los tipos de clientes y con ellos, crear estrategias para una adecuada atención.
3. ¿Por qué es importante manejar la inteligencia emocional en el servicio al cliente?

4. Crear un análisis frente a las estrategias a desarrollar, a través del triángulo, la cadena de suministro, ciclo del servicio al cliente, libreta de calificaciones, branding empresarial, de tal manera que se creen un plan adecuado para el éxito de sus proyectos de formación.

5. ¿De que manera el Portafolio de servicios aporta a la Pyme para optimizar procesos frente a los clientes?

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

Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional)

En el desarrollo de las actividades de la competencia Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional) identificarán conceptos relacionados con SG-SST: Conceptos básicos de Salud y Trabajo, normatividad legal vigente,factores de riesgos

¿Que importancia cree que tiene la cultura del autocuidado?

¿Interpreta de manera fácil informacion a travez de la matriz de riesgos?

¿Cómo cree que se puede registrar la informacion recolectada para poderla analizar?

En sus equipos de trabajo reflexione y cuestiónese sobre: ¿Se necesita salud para trabajar pero trabajando se pierde la salud?, ¿Todo riesgo es un peligro pero no todo peligro es un riesgo?

Cada grupo PYME identificará la Organización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta la normatividad legal vigente de la organización objeto de estudio.

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización



https://www.slideshare.net/VernicaOrdez1/induccin-al-instructor-sena

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

3.3.7. Identificar los conocimientos previos sobre SST

3.3.8. Conocer las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional e internacional.

3.3.9. Comprender la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.

3.3.10. Identificar y emplear para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST (Decreto 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, resolución 1401 de 2007, decreto 1072 de 2015, decreto 1477 de 2014, y resolución 0312 de 2019)

3.3.11. Identificar las enfermedades laborales y los accidentes laborales derivados de las condiciones inseguras enel trabajo.

3.3.12. Identificar, el procedimiento para reportar el ATEL, Contexto Laboral actual en Colombia

3.3.13. Establecer las obligaciones de empleadores y trabajadores en Seguridad y Salud en el trabajo

3.3.14. Determinar Responsabilidades de la ARL en la promoción y prevención de la
3.3.15. salud y seguridad de lostrabajadores

3.3.16. Elaborar cartilla de estilos de vida saludables, pausas activas para los colaboradores de la Organización

3.3.17. Determinar Estándares mínimos del SGSST para pequeñas y medianas empresas.

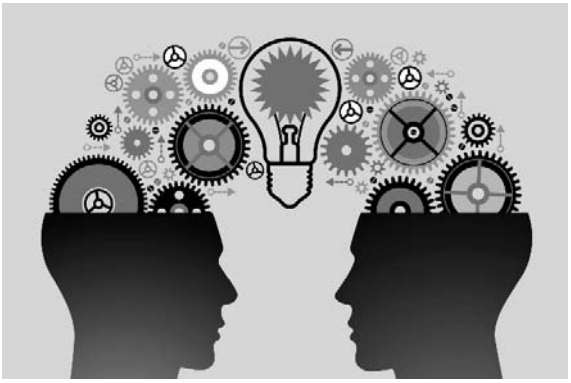
3.3.18. Identificar con objetividad y responsabilidad la Clasificación de factores de riesgos ocupacionales deacuerdo con la normatividad vigente.

3.3.19. Presentar el política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**s**

- Concepto de comerciante, ¿quiénes son comerciantes?, Obligaciones de los comerciantes. Definición y clasificación de empresa y sociedades
- ¿Cuáles son los pasos para constituir una empresa en Colombia?
- Clasificación, nomenclatura y movimiento de las cuentas según el Plan único de Cuentas
- Partida doble y ecuación patrimonial
- Legislación tributaria que se aplica en Colombia
- Soportes y Libros contables

- Sistemas de Inventarios
- Contrato de Trabajo y Nomina
- Hoja de Trabajo
- Estados Financieros

3.4. Transferencia de conocimiento



Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de evaluaciòn aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Facilitar servicio a clientes internos y externos.

1. Elaborar un análisis sobre la personalidad de cada aprendiz, características, pro y contras. Hacer actividad sobre las personalidades de Sigmund Freud,
2. Características del trabajo en equipo basado en una película sugerida.
3. Casuística tipo de clientes
4. Taller sobre protocolo y etiqueta.
5. Marco estratégico para la Pyme sobre temas como el triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, momentos de la verdad.
6. Implementación de libreta de calificaciones , como estrategia..
7. Protocolo y etiqueta video..
8. CRM Practica sobre una CRM ONLINE.
9. GUIONES.
10. Elaboración del portafolio y marco estrastégico para la Pyme.

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

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia salud ocupacional, se deben realizar según la indicación del instructor:

3.4.5 Los equipos de trabajo diseñaran una matriz de valoración de peligros con 3 de los procesos que tiene la PYME, de acuerdo con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. A partir de los resultados obtenidos diseñaran y presentaran plan de promoción y cuidado de la seguridad y salud enel trabajo a partir de las inspecciones realizadas con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas

1. Caracterización Contable
2. Documentos legalización
3. Modelos contables
4. Nomina
5. Estados Financieros
6. Elaboración del portafolio contable

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
FACILITAR SERVICIO A CLIENTES Evidencias de Conocimiento: desarrollo de estrategias didácticas que permita conocer los tipos de personalidad y términos técnicos como SAF, RFID, ERP. Estrategias pedagógicas para conocer las etapas de la cadena de suministro. Elaboración de actividades que permitan desarrollar estratégicamente la tecnología para el buen uso para el servicio al cliente. Análisis e implementación a su proyecto formativo en la aplicación del triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, CRM y	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Atiende el publico y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos • Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional. • Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Evaluaciones en Plataforma Listas de chequeo. Guías, evaluaciones orales y escritas Elaboración de formatos y documentos requeridos en la creación de instrumentos para diagnosticar, evaluar y mejorar clima organizacional. Exposiciones. Realización de talleres.

base de datos de clientes. Apropiación de herramientas tecnológicas para el manejo de los clientes internos y externos, para la elaboración de la libreta de calificaciones. Evidencias de Desempeño Conoce los procesos para un excelente servicio al cliente teniendo en cuenta los aspectos teóricos. Conoce las herramientas tecnológicas, en el uso adecuado para la calidad del servicio al cliente Evidencias de Producto: Entrega de proyecto con resultados que aporten y alimenten al proceso administrativo de las Pyme. Está en la capacidad de crear un portafolio de servicio al cliente.	corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. • Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. • Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. • Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. • Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento, en español y en inglés. • Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.	Plataforma LMS TERRITORIUM

	• Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.	
240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. **(salud Ocupacional)** **Evidencias de Conocimiento :** Comprende el significado de los principales Conceptos Generales de Salud, Trabajo y Medio Ambiente. Identifica la normatividad legal vigente Identifica los criterios generales sobre el SG-SST según la legislación actual nacional. **Evidencias de Desempeño:** Elabora Matriz y mapa de peligros de la organización. Diligencia los diferentes documentos que hacen parte de los ATEL, COPASST.	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** Conoce las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional einternacional. Identifica y emplea para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST . Identifica las obligaciones de losempleadores y responsabilidades de los trabajadores y la ARL de acuerdo a la legislación legal vigente en Seguridad y Salud en el trabajo. Determina la clasificación de los factores de riesgo ocupacional Identifica los factores de	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** **Promover interacción idónea** **(salud Ocupacional)** • Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas, • Mapas conceptuales, • Video Foros, • Juegos de Roles, • Construcción de textos. • Exposiciones y dinámicas de equipo • Conversatorios

	Riesgo en la Organización y elaborar la matriz de peligros según la GTC 45. Realiza diagnóstico de necesidades de SST en la empresa a partir de las inspecciones realizadas. Elabora el manual de prácticas saludables para los trabajadores teniendo en cuenta la matriz. Establece los criterios generalespara el desarrollo e implementación del SG-SST. Presenta la política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**.**	
210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. De conocimiento Preguntas de exploración que comprende toda la normatividad legal vigente en materia contable De desempeño Observación directa en el desarrollo y diligenciamiento de documentos de legalización, soportes de contabilidad y registros contables, liquidación y contabilización de nómina y Estados Financieros	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales** • Interpreta y aplica las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados. • Conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes. • Elabora correctamente los documentos soportes del proceso contable. • Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables del iva, retención en la fuente, ica.	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.** Evaluaciones orales Lista de chequeo Elaboración de guías de profundización Plataforma LMS TERRITORIUM

De producto Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas Caracterización Contable Documentos legalización Modelos contables Nomina Estados Financieros Portafolio contable	• Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones. • Registra según los principios de contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial. • Identifica y contabiliza sistemas de inventarios con alto sentido de honestidad. • Registra la nómina de acuerdo a las normas de contabilidad • Identifica los estados financieros básicos y los elementos que los constituyen	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Jossiane Nuñez Cardona

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final. CRM. Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás. Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se

describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en grupo: Los miembros se centran principalmente en sí mismos porque no están involucrados en la planificación de los objetivos de su grupo y sus objetivos.

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes..

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

El triangulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

Promover-Cultura Fisica- Yulli Paola Castro Reinoso

TRABAJO EN EQUIPO: es el trabajo realizado por conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, favoreciendo el desarrollo de habilidades como la deliberación, disertación, concertación, la toma de decisiones y la solidaridad.

ACTIVIDAD FÍSICA: comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa del metabolismo basal

EJERCICIO: cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas.

HÁBITO: comportamiento de una persona, repetido regularmente.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Fuente de información: Son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área (educación, salud, artes y humanidades, ciencias exactas, computación, etc.). Cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias de información, y éstos a su vez, dan lugar a otros documentos que conforman las fuentes secundarias y terciarias. (Escalona, 2001)3

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Metodología: Ciencia que estudia los métodos de conocimiento, aplicación coherente de un método.

Técnica: Conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia, arte, oficio o actividad. 2. Conjunto de medios y conocimientos para el perfeccionamiento de los sistemas de obtención o elaboración de productos.

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Relaciones públicas: Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en Equipo: Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen un objetivo común.

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

Activo circulante: Partidas que representan efectivo o que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo; bienes o recursos, que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su venta, uso, consumo o servicios, normalmente dentro de un plazo de un año o del ciclo financiero a corto plazo, el que sea menor.

Activo fijo tangible (propiedades, planta y equipo): Bienes tangibles cuyo objeto es el uso o usufructo en beneficio de la entidad, la producción de artículos para su venta o para el uso de la propia entidad, y la prestación de servicios a la entidad, a su clientela o al público en general. La adquisición de estos bienesdenota el propósito de utilizarlos y no de venderlos en el curso normal de las operaciones de la entidad.

Activo monetario: Es dinero o el derecho a recibir determinado importe de dinero, expresado en unidades monetarias nominales, sin ninguna relación con precios futuros de determinados bienes o servicios.

Activo no circulante: Partidas que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo. Bienes o recursos que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su uso, consumo o servicio, normalmente dentro de un plazo mayor a un año o al ciclo financiero a corto plazo.

Activo realizable: Recursos que representan derechos de cobro; se pueden vender, usar o consumir, generandobeneficios futuros fundadamente esperados en el plazo de un año o el ciclo financiero a corto plazo.

Activo: Recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios económicos futuros, derivados de operaciones ocurridas.

Anticipo: derecho del trabajador a percibir antes de la fecha prevista para el pago, la cantidad correspondiente a los salarios devengados por los días trabajados.

Aportes parafiscales: todo empleador debe liquidar sobre su nómina mensual los aportes parafiscales al icbf, Sena, caja de compensación familiar (ccf) y riesgos profesionales.

Auxilio de transporte: es una figura creada por la ley 15 de 1959, y reglamentado por el decreto 1258 de 1959, con el objetivo de subsidiar el costo de movilización de los empleados desde su casa al lugar de trabajo.

Balance de prueba: Informe que contiene los asientos registrados en el libro mayor con indicación de sus saldosdébitos y créditos.

Balance General Clasificado: El balance general en que los activos y pasivos se clasifican en grupos significativos.

Balance general: Indicador que muestra la situación financiera, económica y social, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y situación del patrimonio. Se configura mediante una tabulación formal de códigos numéricos, relación de cuentas de activo, pasivo y patrimonio, representados en términos monetarios, que reflejan, a una fecha de corte o de cierre, la recopilación, clasificación y resumen de los datos contables.

Bonificaciones: es un incentivo que se le brinda en algunas ocasiones a los trabajadores como muestra de agradecimiento por una labor bien realizada o alguna meta cumplida, esto no hace parte del factor salarial.

Cesantías: prestación social equivalente a un mes de salario por cada año de trabajo o proporcional al tiempo laborado, la cual construye una cobertura en caso de quedar desempleado. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y se consignan en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del siguiente año.

Código sustantivo del trabajo: el trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea materialo intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Comisiones: es un porcentaje sobre las ventas que el empleador paga a sus vendedores, en ningún caso eltotal devengado por el trabajador puede ser inferior al salario mínimo mensual legal vigente para cada año. Comisión= valor de las ventas * porcentaje de ventas.

Contabilidad: la contabilidad es la ciencia social que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio y la situación económica financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de

decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Contrato de trabajo a plazo fijo: es el contrato laboral de forma escrita, mediante el cual el empleador conviene con el empleado desarrollar una labor específica durante un tiempo determinado, mayor a 3 meses y menor a

un año.

Contrato de trabajo a término indefinido: tipo de contrato escrito, el cual no manifiesta la fecha de terminaciónde la labor pactada. Cuando un contrato de trabajo se hace de manera verbal, en todos los casos se entiende que se trata de un contrato de trabajo a término indefinido.

Contrato de trabajo: es el acuerdo entre empleador y empleado, en virtud del cual este último se obliga a prestarsus servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección y control, percibiendo a cambio una retribución.

Cheque de pago: es una orden de pago remitida por el empleador con el fin de remunerar el servicio prestado por el empleado.

Deducciones salariales: el devengo corresponde a todos los conceptos que un trabajador recibe una remuneración, como los salarios, las horas extras, comisiones, ayuda de transporte, recargos de noche y dedía, etc. La suma de estos valores se ajusta a lo que se denomina devengo total, es decir la totalidad de los ingresos que recibe un empleado como compensación por su trabajo.

Depreciación acumulada. Decremento total sufrido por una partida o grupo de partidas de activo, basada en tasas de estimación acostumbradas o técnicamente determinadas, teniendo en cuenta la vida útil de los bienes.

Depreciación. Reconocimiento racional y sistemático del costo de los bienes, distribuido durante su vida útil estimada, con el fin de obtener los recursos necesarios para la reposición de los bienes, de manera que se conserve la capacidad operativa o productiva. Su distribución debe hacerse empleando los criterios de tiempo y productividad, mediante uno de los siguientes métodos: línea recta, suma de los dígitos de los años, saldos decrecientes, número de unidades producidas o número de horas de funcionamiento, o cualquier otro de reconocido valor técnico, que debe revelarse en las notas a los estados contables. Decremento continuado en valor, cantidad o calidad de un activo, debido al transcurso del tiempo, al desgaste, a la obsolescencia, a bajaen los precios de mercado o cualquiera otra causa que deteriore el valor del activo en cuestión.

Elementos del salario: los elementos pertenecientes al salario son: la remuneración fija, dinero en especie, horas extras, trabajo en días de descanso y el porcentaje de comisiones.

Embargo: es la declaración judicial por la que determinados bienes o derechos de contenido o valor económico quedan afectados o reservados para extinguir con ellos una obligación pecuniaria ya declarada (embargo ejecutivo) o que, previsiblemente, se va a declarar en una sentencia futura (embargo preventivo).

Fondo de solidaridad: el fondo de solidaridad pensional (fsp) es una cuenta especial de la nación, que no tiene personería jurídica, adscrita al ministerio de la protección social, destinada a subsidiar las cotizaciones para pensiones de los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los sistemas de seguridad social, así como el otorgamiento de subsidios económicos para la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema.

Indemnización: pago en efectivo y/o con bienes del salario y otros beneficios adicionales que se le reconocen al trabajador al término de una relación laboral, ya sea por concepto de despido injustificado u otros daños que puedan habérsele causado durante su permanencia como empleado.

Jornada ordinaria: la jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

Libranza: la libranza es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma.

Liquidación de nómina: la nómina es un documento en el que una empresa relaciona salarios, deducciones, valor neto pagado, aportes parafiscales y apropiaciones de los trabajadores que han laborado en un periodo determinado, ya sea por semana, década, quincena o mes.
Neto pagado: es lo que efectivamente recibe el trabajador. El resultado de restar las deducciones al total devengado.

Pago: el pago es la transferencia de un producto de valor desde una parte (persona o compañía) a otra, a cambio de la provisión de bienes, servicios o ambos, o para cumplir una obligación legal.

Periodo de prueba: etapa inicial del contrato de trabajo estipulada por escrito, que tiene por objeto por parte del patrono, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo; para luego determinar la conveniencia o no de continuar con el contrato de trabajo.

Prestaciones sociales: es el conjunto de beneficios adicionales al salario que otorga la ley a los trabajadores con el fin de contribuir a su bienestar.

Préstamo: operación financiera donde una parte presta una cantidad de dinero a otra persona llamada "deudor", la cual, este último no compromete a devolver en el tiempo definido más los intereses devengados, seguros y costos asociados.

Recargo: se refiere a los cargos a pagar en el tiempo regular, debido a que trabajan por la noche. El recargoserá del 35% del tiempo ordinario y si labora el día domingo en la noche será del 110%; según lo estipulado en el párrafo 1 del artículo 168 del código sustantivo del trabajo.

Salario básico: es la remuneración ordinaria pactada en el contrato laboral y sirve de base para la liquidacióndel trabajo nocturno, trabajo en dominicales y festivos y trabajo extra en días ordinarios.

Salario en especie: es toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia.

Salario mínimo: Este es la remuneración mínima establecida legalmente, para cada periodo laboral (hora, día o mes), que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores.

Seguridad social: la seguridad social, también llamada seguro social o previsión social, se refiere principalmentea un campo de bienestar social relacionado con la protección social o cobertura de las necesidades socialmentereconocidas, como salud, vejez o discapacidades.

Trabajo suplementario: n° de horas extras que exceden de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede dela máxima legal.

EMPRESA: Es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones

SOCIEDAD: Es un contrato mediante el cual dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o en la actividad social.

CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE: Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable

REGISTRO CONTABLE: Es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

CUENTA: Nombre o código dado a una transacción para identificar y contabilizar.

IMPUESTO: Tributo que se debe pagar al estado

ICA: Impuesto de industria y comercio, avisos y tableros

IVA: Impuesto al valor agregado

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Pago anticipado de un impuesto

SUJETO PASIVO: Persona que recauda el impuesto

SUJETO ACTIVO: Es el Estado, quien efectúa la recaudación de las contribuciones, principalmente a través de la autoridad fiscal.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad pública organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

CONTRIBUYENTE: es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación tributaria.

HECHO GENERADOR: es el presupuesto establecido en la Ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Ciclo contable: Es el periodo de tiempo en el que una sociedad realiza de forma sistemática y cronológica el registro contable de una forma fiable y reflejando la imagen fiel de la actividad. Normalmente un ciclo contable es de un año.

El EFECTIVO: Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. El efectivo está formado por: Dinero en curso legal. Cuentas corrientes o de ahorro (siendo el titular la empresa.

DESPIDO: Ruptura unilateral del contrato individual de trabajo, por parte del patrono.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona.

JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

JUBILACIÓN: Régimen establecido en muchas legislaciones a efectos de que todos los trabajadores, o todos los ciudadanos, según el sistema adoptado, al llegar a una edad determinada y variable, según los países, en que se suponen que no pueden trabajar o que han cumplido su deber social en la materia, o cuando sin llegar a esa edad se invalidan para el trabajo, disfruten de una renta vitalicia que les permita atender a sus necesidades vitales.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre

tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. Estado detallado, conocido también como Estado Financiero, Estado de Activos y Pasivos, Estado de Recursos y Obligaciones, Estado de Situación o simplemente Estado, que muestra la naturaleza e importe de los Activos, Pasivos, y Capital (activo neto) de un negocio, en una fecha dada. Desde un punto de vista contable, el balance general es una relación de los saldos de las cuentas reales tomadas del libro mayor después del cierre de las cuentas nominales. Es una fotografía instantánea de las operaciones de un negocio, que muestra los beneficios que corresponden a las distintas clases de propietarios en el valor del activo neto o líquido. Es un documento que muestra la situación financiera de una entidad del Sector Público o Privado, en una fecha determinada.

ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS. Datos del estado financiero para dos o más años sucesivos colocados uno al lado del otro para facilitar el estudio de ambos. Estados financieros del año corriente y del año anterior que se presentan juntos para facilitar la comparación. Estados Financieros. Son Informes que presentan la situación financiera sobre una entidad a personas y entidades internas y externas al ente económico. Encontramos los estados financieros básicos como son, el Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios en la situación financiera, Estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo o flujo de caja. Son informes que resumen la situación financiera y los resultados de la operación de una empresa.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES. Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

210601010 Facilitar el servicio al cliente internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p.

Cámara y Comercio, Cartilla práctica de etiqueta empresarial.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

EducacionG. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p

Gudiño,E,.Coral,L.(2016). *Contabilidad plus*. México D.F: McGraw-Hill.

Sinisterra,G., Polanco,L.(2010). *Contabilidad sistema de informacion para las organizaciones* México D.F: McGraw-Hill
Legis editores S.A., Cartilla Laboral, Bogotá. 2018

Legis editores S.A., "Régimen laboral colombiano", Bogotá. 2005

Legis editores S.A., "Código sustantivo del trabajo", Bogota, 2017

Legis editores S.A., Estatuto Tributario, Bogotá 2018

Mendez Ricardo, Derecho Laboral un enfoque práctico. 2014

Gómez Escobar Sehir, Legislación laboral teoría y práctica, Mcgraw Hill, Colombia, 2010.

Bolaño Cesar Y Álvarez Jorge, Contabilidad Comercial. Unidad 4. Editorial Norma. Última Edición.

Código De Comercio. Actualizado

Coral- Gudiño: Contabilidad Universitaria. Editorial Mc Graw Hill. Última Edición

Congreso de Colombia. (10 de julio de 2000).Ley Mi pymes. Ley 590 de 2000.

Congreso de Colombia. Decretos: 3022 / 2784 / 2706 Clasificación de grupos 1,2,3

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	DORA PATRICA SIERRA SILVANA ZOE CISNEROS JOSIANNE NÚÑEZ	Instructora Instructora Instructora Líder	**Coordinación fines de Semana**	**12 de febrero de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

· Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa
· Código del Programa de Formación: 122115
· Nombre del Proyecto: Fortalecer Procesos Administrativos en la Organización. 12645.
· Fase del Proyecto: 3 Ejecución.
· Actividad de Proyecto: Fortalecer la Gestión Administrativa en las dependencias de la Organización.
· Competencia y resultados de aprendizaje:

DORA PATRICIA SIERRA

Competencia

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

24020150007 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.

SILVANA ZOE CISNEROS

Competencia

210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales**.**
Resultados de aprendizaje

21060101301. Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

21060101302. Clasificar documentos comerciales y títulos valores.

21060101303. Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el puc del sector.

21060101304. Diligenciar los soportes contables

21060101305. Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.

21060101306. Verificar el registro y contabilización de las operaciones contables, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados

21060101307. Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.

21060101308. Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.

21060101309. Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.

210601013010. Interpretar los conceptos y propósitos de la contabilidad de costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

21060101311. Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.

Competencia

210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultados de Aprendizaje:

•21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

•21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

•21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organizaciones, de acuerdo con

los estándares de calidad establecidos. 21060101004Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

•21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

•21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:



El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles. Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo es planear alternativas de solución a las debilidades identificadas y optimizar las fortalezas existentes. Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, Responsabilidad y dedicación

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Como reflexión inicial y con el fin de alcanzar el objetivo propuesta para esta fase del proyecto formativo usted debe realizar las siguientes actividades:

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Las siguientes, serán las actividades de reflexión, que buscan en el aprendiz, desarrollar pensamiento crítico y analístico, frente a los procesos de atención y servicio al cliente.

1. Identificar por qué es importante para el servicio al cliente, conocer las personalidades y temperamentos de las personas.
2. Reconocer los tipos de clientes y con ellos, crear estrategias para una adecuada atención.
3. ¿Por qué es importante manejar la inteligencia emocional en el servicio al cliente?

4. Crear un análisis frente a las estrategias a desarrollar, a través del triángulo, la cadena de suministro, ciclo del servicio al cliente, libreta de calificaciones, branding empresarial, de tal manera que se creen un plan adecuado para el éxito de sus proyectos de formación.

5. ¿De que manera el Portafolio de servicios aporta a la Pyme para optimizar procesos frente a los clientes?

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

Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional)

En el desarrollo de las actividades de la competencia Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional) identificarán conceptos relacionados con SG-SST: Conceptos básicos de Salud y Trabajo, normatividad legal vigente,factores de riesgos

¿Que importancia cree que tiene la cultura del autocuidado?

¿Interpreta de manera fácil informacion a travez de la matriz de riesgos?

¿Cómo cree que se puede registrar la informacion recolectada para poderla analizar?

En sus equipos de trabajo reflexione y cuestiónese sobre: ¿Se necesita salud para trabajar pero trabajando se pierde la salud?, ¿Todo riesgo es un peligro pero no todo peligro es un riesgo?

Cada grupo PYME identificará la Organización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta la normatividad legal vigente de la organización objeto de estudio.

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización



https://www.slideshare.net/VernicaOrdez1/induccin-al-instructor-sena

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

3.3.7. Identificar los conocimientos previos sobre SST

3.3.8. Conocer las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional e internacional.

3.3.9. Comprender la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.

3.3.10. Identificar y emplear para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST (Decreto 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, resolución 1401 de 2007, decreto 1072 de 2015, decreto 1477 de 2014, y resolución 0312 de 2019)

3.3.11. Identificar las enfermedades laborales y los accidentes laborales derivados de las condiciones inseguras enel trabajo.

3.3.12. Identificar, el procedimiento para reportar el ATEL, Contexto Laboral actual en Colombia

3.3.13. Establecer las obligaciones de empleadores y trabajadores en Seguridad y Salud en el trabajo

3.3.14. Determinar Responsabilidades de la ARL en la promoción y prevención de la
3.3.15. salud y seguridad de lostrabajadores

3.3.16. Elaborar cartilla de estilos de vida saludables, pausas activas para los colaboradores de la Organización

3.3.17. Determinar Estándares mínimos del SGSST para pequeñas y medianas empresas.

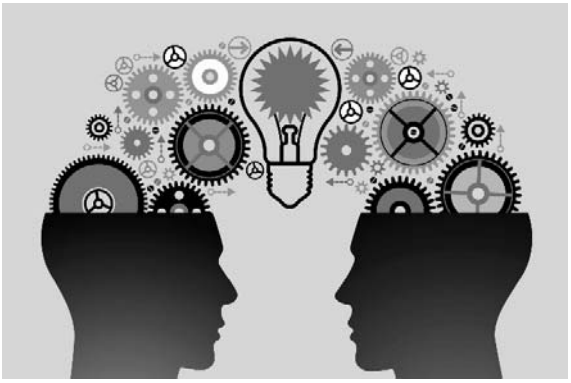
3.3.18. Identificar con objetividad y responsabilidad la Clasificación de factores de riesgos ocupacionales deacuerdo con la normatividad vigente.

3.3.19. Presentar el política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**s**

- Concepto de comerciante, ¿quiénes son comerciantes?, Obligaciones de los comerciantes. Definición y clasificación de empresa y sociedades
- ¿Cuáles son los pasos para constituir una empresa en Colombia?
- Clasificación, nomenclatura y movimiento de las cuentas según el Plan único de Cuentas
- Partida doble y ecuación patrimonial
- Legislación tributaria que se aplica en Colombia
- Soportes y Libros contables

- Sistemas de Inventarios
- Contrato de Trabajo y Nomina
- Hoja de Trabajo
- Estados Financieros

3.4. Transferencia de conocimiento



Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de evaluaciòn aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Facilitar servicio a clientes internos y externos.

1. Elaborar un análisis sobre la personalidad de cada aprendiz, características, pro y contras. Hacer actividad sobre las personalidades de Sigmund Freud,
2. Características del trabajo en equipo basado en una película sugerida.
3. Casuística tipo de clientes
4. Taller sobre protocolo y etiqueta.
5. Marco estratégico para la Pyme sobre temas como el triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, momentos de la verdad.
6. Implementación de libreta de calificaciones , como estrategia..
7. Protocolo y etiqueta video..
8. CRM Practica sobre una CRM ONLINE.
9. GUIONES.
10. Elaboración del portafolio y marco estrastégico para la Pyme.

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

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia salud ocupacional, se deben realizar según la indicación del instructor:

3.4.5 Los equipos de trabajo diseñaran una matriz de valoración de peligros con 3 de los procesos que tiene la PYME, de acuerdo con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. A partir de los resultados obtenidos diseñaran y presentaran plan de promoción y cuidado de la seguridad y salud enel trabajo a partir de las inspecciones realizadas con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas

1. Caracterización Contable
2. Documentos legalización
3. Modelos contables
4. Nomina
5. Estados Financieros
6. Elaboración del portafolio contable

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
FACILITAR SERVICIO A CLIENTES Evidencias de Conocimiento: desarrollo de estrategias didácticas que permita conocer los tipos de personalidad y términos técnicos como SAF, RFID, ERP. Estrategias pedagógicas para conocer las etapas de la cadena de suministro. Elaboración de actividades que permitan desarrollar estratégicamente la tecnología para el buen uso para el servicio al cliente. Análisis e implementación a su proyecto formativo en la aplicación del triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, CRM y	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Atiende el publico y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos • Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional. • Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Evaluaciones en Plataforma Listas de chequeo. Guías, evaluaciones orales y escritas Elaboración de formatos y documentos requeridos en la creación de instrumentos para diagnosticar, evaluar y mejorar clima organizacional. Exposiciones. Realización de talleres.

base de datos de clientes. Apropiación de herramientas tecnológicas para el manejo de los clientes internos y externos, para la elaboración de la libreta de calificaciones. Evidencias de Desempeño Conoce los procesos para un excelente servicio al cliente teniendo en cuenta los aspectos teóricos. Conoce las herramientas tecnológicas, en el uso adecuado para la calidad del servicio al cliente Evidencias de Producto: Entrega de proyecto con resultados que aporten y alimenten al proceso administrativo de las Pyme. Está en la capacidad de crear un portafolio de servicio al cliente.	corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. • Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. • Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. • Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. • Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento, en español y en inglés. • Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.	Plataforma LMS TERRITORIUM

	• Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.	
240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. **(salud Ocupacional)** **Evidencias de Conocimiento :** Comprende el significado de los principales Conceptos Generales de Salud, Trabajo y Medio Ambiente. Identifica la normatividad legal vigente Identifica los criterios generales sobre el SG-SST según la legislación actual nacional. **Evidencias de Desempeño:** Elabora Matriz y mapa de peligros de la organización. Diligencia los diferentes documentos que hacen parte de los ATEL, COPASST.	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** Conoce las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional einternacional. Identifica y emplea para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST . Identifica las obligaciones de losempleadores y responsabilidades de los trabajadores y la ARL de acuerdo a la legislación legal vigente en Seguridad y Salud en el trabajo. Determina la clasificación de los factores de riesgo ocupacional Identifica los factores de	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** **Promover interacción idónea** **(salud Ocupacional)** • Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas, • Mapas conceptuales, • Video Foros, • Juegos de Roles, • Construcción de textos. • Exposiciones y dinámicas de equipo • Conversatorios

	Riesgo en la Organización y elaborar la matriz de peligros según la GTC 45. Realiza diagnóstico de necesidades de SST en la empresa a partir de las inspecciones realizadas. Elabora el manual de prácticas saludables para los trabajadores teniendo en cuenta la matriz. Establece los criterios generalespara el desarrollo e implementación del SG-SST. Presenta la política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**.**	
210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. De conocimiento Preguntas de exploración que comprende toda la normatividad legal vigente en materia contable De desempeño Observación directa en el desarrollo y diligenciamiento de documentos de legalización, soportes de contabilidad y registros contables, liquidación y contabilización de nómina y Estados Financieros	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales** • Interpreta y aplica las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados. • Conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes. • Elabora correctamente los documentos soportes del proceso contable. • Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables del iva, retención en la fuente, ica.	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.** Evaluaciones orales Lista de chequeo Elaboración de guías de profundización Plataforma LMS TERRITORIUM

De producto Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas Caracterización Contable Documentos legalización Modelos contables Nomina Estados Financieros Portafolio contable	• Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones. • Registra según los principios de contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial. • Identifica y contabiliza sistemas de inventarios con alto sentido de honestidad. • Registra la nómina de acuerdo a las normas de contabilidad • Identifica los estados financieros básicos y los elementos que los constituyen	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Jossiane Nuñez Cardona

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final. CRM. Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás. Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se

describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en grupo: Los miembros se centran principalmente en sí mismos porque no están involucrados en la planificación de los objetivos de su grupo y sus objetivos.

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes..

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

El triangulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

Promover-Cultura Fisica- Yulli Paola Castro Reinoso

TRABAJO EN EQUIPO: es el trabajo realizado por conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, favoreciendo el desarrollo de habilidades como la deliberación, disertación, concertación, la toma de decisiones y la solidaridad.

ACTIVIDAD FÍSICA: comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa del metabolismo basal

EJERCICIO: cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas.

HÁBITO: comportamiento de una persona, repetido regularmente.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Fuente de información: Son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área (educación, salud, artes y humanidades, ciencias exactas, computación, etc.). Cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias de información, y éstos a su vez, dan lugar a otros documentos que conforman las fuentes secundarias y terciarias. (Escalona, 2001)3

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Metodología: Ciencia que estudia los métodos de conocimiento, aplicación coherente de un método.

Técnica: Conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia, arte, oficio o actividad. 2. Conjunto de medios y conocimientos para el perfeccionamiento de los sistemas de obtención o elaboración de productos.

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Relaciones públicas: Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en Equipo: Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen un objetivo común.

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

Activo circulante: Partidas que representan efectivo o que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo; bienes o recursos, que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su venta, uso, consumo o servicios, normalmente dentro de un plazo de un año o del ciclo financiero a corto plazo, el que sea menor.

Activo fijo tangible (propiedades, planta y equipo): Bienes tangibles cuyo objeto es el uso o usufructo en beneficio de la entidad, la producción de artículos para su venta o para el uso de la propia entidad, y la prestación de servicios a la entidad, a su clientela o al público en general. La adquisición de estos bienesdenota el propósito de utilizarlos y no de venderlos en el curso normal de las operaciones de la entidad.

Activo monetario: Es dinero o el derecho a recibir determinado importe de dinero, expresado en unidades monetarias nominales, sin ninguna relación con precios futuros de determinados bienes o servicios.

Activo no circulante: Partidas que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo. Bienes o recursos que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su uso, consumo o servicio, normalmente dentro de un plazo mayor a un año o al ciclo financiero a corto plazo.

Activo realizable: Recursos que representan derechos de cobro; se pueden vender, usar o consumir, generandobeneficios futuros fundadamente esperados en el plazo de un año o el ciclo financiero a corto plazo.

Activo: Recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios económicos futuros, derivados de operaciones ocurridas.

Anticipo: derecho del trabajador a percibir antes de la fecha prevista para el pago, la cantidad correspondiente a los salarios devengados por los días trabajados.

Aportes parafiscales: todo empleador debe liquidar sobre su nómina mensual los aportes parafiscales al icbf, Sena, caja de compensación familiar (ccf) y riesgos profesionales.

Auxilio de transporte: es una figura creada por la ley 15 de 1959, y reglamentado por el decreto 1258 de 1959, con el objetivo de subsidiar el costo de movilización de los empleados desde su casa al lugar de trabajo.

Balance de prueba: Informe que contiene los asientos registrados en el libro mayor con indicación de sus saldosdébitos y créditos.

Balance General Clasificado: El balance general en que los activos y pasivos se clasifican en grupos significativos.

Balance general: Indicador que muestra la situación financiera, económica y social, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y situación del patrimonio. Se configura mediante una tabulación formal de códigos numéricos, relación de cuentas de activo, pasivo y patrimonio, representados en términos monetarios, que reflejan, a una fecha de corte o de cierre, la recopilación, clasificación y resumen de los datos contables.

Bonificaciones: es un incentivo que se le brinda en algunas ocasiones a los trabajadores como muestra de agradecimiento por una labor bien realizada o alguna meta cumplida, esto no hace parte del factor salarial.

Cesantías: prestación social equivalente a un mes de salario por cada año de trabajo o proporcional al tiempo laborado, la cual construye una cobertura en caso de quedar desempleado. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y se consignan en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del siguiente año.

Código sustantivo del trabajo: el trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea materialo intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Comisiones: es un porcentaje sobre las ventas que el empleador paga a sus vendedores, en ningún caso eltotal devengado por el trabajador puede ser inferior al salario mínimo mensual legal vigente para cada año. Comisión= valor de las ventas * porcentaje de ventas.

Contabilidad: la contabilidad es la ciencia social que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio y la situación económica financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de

decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Contrato de trabajo a plazo fijo: es el contrato laboral de forma escrita, mediante el cual el empleador conviene con el empleado desarrollar una labor específica durante un tiempo determinado, mayor a 3 meses y menor a

un año.

Contrato de trabajo a término indefinido: tipo de contrato escrito, el cual no manifiesta la fecha de terminaciónde la labor pactada. Cuando un contrato de trabajo se hace de manera verbal, en todos los casos se entiende que se trata de un contrato de trabajo a término indefinido.

Contrato de trabajo: es el acuerdo entre empleador y empleado, en virtud del cual este último se obliga a prestarsus servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección y control, percibiendo a cambio una retribución.

Cheque de pago: es una orden de pago remitida por el empleador con el fin de remunerar el servicio prestado por el empleado.

Deducciones salariales: el devengo corresponde a todos los conceptos que un trabajador recibe una remuneración, como los salarios, las horas extras, comisiones, ayuda de transporte, recargos de noche y dedía, etc. La suma de estos valores se ajusta a lo que se denomina devengo total, es decir la totalidad de los ingresos que recibe un empleado como compensación por su trabajo.

Depreciación acumulada. Decremento total sufrido por una partida o grupo de partidas de activo, basada en tasas de estimación acostumbradas o técnicamente determinadas, teniendo en cuenta la vida útil de los bienes.

Depreciación. Reconocimiento racional y sistemático del costo de los bienes, distribuido durante su vida útil estimada, con el fin de obtener los recursos necesarios para la reposición de los bienes, de manera que se conserve la capacidad operativa o productiva. Su distribución debe hacerse empleando los criterios de tiempo y productividad, mediante uno de los siguientes métodos: línea recta, suma de los dígitos de los años, saldos decrecientes, número de unidades producidas o número de horas de funcionamiento, o cualquier otro de reconocido valor técnico, que debe revelarse en las notas a los estados contables. Decremento continuado en valor, cantidad o calidad de un activo, debido al transcurso del tiempo, al desgaste, a la obsolescencia, a bajaen los precios de mercado o cualquiera otra causa que deteriore el valor del activo en cuestión.

Elementos del salario: los elementos pertenecientes al salario son: la remuneración fija, dinero en especie, horas extras, trabajo en días de descanso y el porcentaje de comisiones.

Embargo: es la declaración judicial por la que determinados bienes o derechos de contenido o valor económico quedan afectados o reservados para extinguir con ellos una obligación pecuniaria ya declarada (embargo ejecutivo) o que, previsiblemente, se va a declarar en una sentencia futura (embargo preventivo).

Fondo de solidaridad: el fondo de solidaridad pensional (fsp) es una cuenta especial de la nación, que no tiene personería jurídica, adscrita al ministerio de la protección social, destinada a subsidiar las cotizaciones para pensiones de los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los sistemas de seguridad social, así como el otorgamiento de subsidios económicos para la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema.

Indemnización: pago en efectivo y/o con bienes del salario y otros beneficios adicionales que se le reconocen al trabajador al término de una relación laboral, ya sea por concepto de despido injustificado u otros daños que puedan habérsele causado durante su permanencia como empleado.

Jornada ordinaria: la jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

Libranza: la libranza es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma.

Liquidación de nómina: la nómina es un documento en el que una empresa relaciona salarios, deducciones, valor neto pagado, aportes parafiscales y apropiaciones de los trabajadores que han laborado en un periodo determinado, ya sea por semana, década, quincena o mes.
Neto pagado: es lo que efectivamente recibe el trabajador. El resultado de restar las deducciones al total devengado.

Pago: el pago es la transferencia de un producto de valor desde una parte (persona o compañía) a otra, a cambio de la provisión de bienes, servicios o ambos, o para cumplir una obligación legal.

Periodo de prueba: etapa inicial del contrato de trabajo estipulada por escrito, que tiene por objeto por parte del patrono, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo; para luego determinar la conveniencia o no de continuar con el contrato de trabajo.

Prestaciones sociales: es el conjunto de beneficios adicionales al salario que otorga la ley a los trabajadores con el fin de contribuir a su bienestar.

Préstamo: operación financiera donde una parte presta una cantidad de dinero a otra persona llamada "deudor", la cual, este último no compromete a devolver en el tiempo definido más los intereses devengados, seguros y costos asociados.

Recargo: se refiere a los cargos a pagar en el tiempo regular, debido a que trabajan por la noche. El recargoserá del 35% del tiempo ordinario y si labora el día domingo en la noche será del 110%; según lo estipulado en el párrafo 1 del artículo 168 del código sustantivo del trabajo.

Salario básico: es la remuneración ordinaria pactada en el contrato laboral y sirve de base para la liquidacióndel trabajo nocturno, trabajo en dominicales y festivos y trabajo extra en días ordinarios.

Salario en especie: es toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia.

Salario mínimo: Este es la remuneración mínima establecida legalmente, para cada periodo laboral (hora, día o mes), que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores.

Seguridad social: la seguridad social, también llamada seguro social o previsión social, se refiere principalmentea un campo de bienestar social relacionado con la protección social o cobertura de las necesidades socialmentereconocidas, como salud, vejez o discapacidades.

Trabajo suplementario: n° de horas extras que exceden de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede dela máxima legal.

EMPRESA: Es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones

SOCIEDAD: Es un contrato mediante el cual dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o en la actividad social.

CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE: Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable

REGISTRO CONTABLE: Es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

CUENTA: Nombre o código dado a una transacción para identificar y contabilizar.

IMPUESTO: Tributo que se debe pagar al estado

ICA: Impuesto de industria y comercio, avisos y tableros

IVA: Impuesto al valor agregado

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Pago anticipado de un impuesto

SUJETO PASIVO: Persona que recauda el impuesto

SUJETO ACTIVO: Es el Estado, quien efectúa la recaudación de las contribuciones, principalmente a través de la autoridad fiscal.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad pública organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

CONTRIBUYENTE: es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación tributaria.

HECHO GENERADOR: es el presupuesto establecido en la Ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Ciclo contable: Es el periodo de tiempo en el que una sociedad realiza de forma sistemática y cronológica el registro contable de una forma fiable y reflejando la imagen fiel de la actividad. Normalmente un ciclo contable es de un año.

El EFECTIVO: Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. El efectivo está formado por: Dinero en curso legal. Cuentas corrientes o de ahorro (siendo el titular la empresa.

DESPIDO: Ruptura unilateral del contrato individual de trabajo, por parte del patrono.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona.

JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

JUBILACIÓN: Régimen establecido en muchas legislaciones a efectos de que todos los trabajadores, o todos los ciudadanos, según el sistema adoptado, al llegar a una edad determinada y variable, según los países, en que se suponen que no pueden trabajar o que han cumplido su deber social en la materia, o cuando sin llegar a esa edad se invalidan para el trabajo, disfruten de una renta vitalicia que les permita atender a sus necesidades vitales.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre

tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. Estado detallado, conocido también como Estado Financiero, Estado de Activos y Pasivos, Estado de Recursos y Obligaciones, Estado de Situación o simplemente Estado, que muestra la naturaleza e importe de los Activos, Pasivos, y Capital (activo neto) de un negocio, en una fecha dada. Desde un punto de vista contable, el balance general es una relación de los saldos de las cuentas reales tomadas del libro mayor después del cierre de las cuentas nominales. Es una fotografía instantánea de las operaciones de un negocio, que muestra los beneficios que corresponden a las distintas clases de propietarios en el valor del activo neto o líquido. Es un documento que muestra la situación financiera de una entidad del Sector Público o Privado, en una fecha determinada.

ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS. Datos del estado financiero para dos o más años sucesivos colocados uno al lado del otro para facilitar el estudio de ambos. Estados financieros del año corriente y del año anterior que se presentan juntos para facilitar la comparación. Estados Financieros. Son Informes que presentan la situación financiera sobre una entidad a personas y entidades internas y externas al ente económico. Encontramos los estados financieros básicos como son, el Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios en la situación financiera, Estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo o flujo de caja. Son informes que resumen la situación financiera y los resultados de la operación de una empresa.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES. Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

210601010 Facilitar el servicio al cliente internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p.

Cámara y Comercio, Cartilla práctica de etiqueta empresarial.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

EducacionG. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p

Gudiño,E,.Coral,L.(2016). *Contabilidad plus*. México D.F: McGraw-Hill.

Sinisterra,G., Polanco,L.(2010). *Contabilidad sistema de informacion para las organizaciones* México D.F: McGraw-Hill
Legis editores S.A., Cartilla Laboral, Bogotá. 2018

Legis editores S.A., "Régimen laboral colombiano", Bogotá. 2005

Legis editores S.A., "Código sustantivo del trabajo", Bogota, 2017

Legis editores S.A., Estatuto Tributario, Bogotá 2018

Mendez Ricardo, Derecho Laboral un enfoque práctico. 2014

Gómez Escobar Sehir, Legislación laboral teoría y práctica, Mcgraw Hill, Colombia, 2010.

Bolaño Cesar Y Álvarez Jorge, Contabilidad Comercial. Unidad 4. Editorial Norma. Última Edición.

Código De Comercio. Actualizado

Coral- Gudiño: Contabilidad Universitaria. Editorial Mc Graw Hill. Última Edición

Congreso de Colombia. (10 de julio de 2000).Ley Mi pymes. Ley 590 de 2000.

Congreso de Colombia. Decretos: 3022 / 2784 / 2706 Clasificación de grupos 1,2,3

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	DORA PATRICA SIERRA SILVANA ZOE CISNEROS JOSIANNE NÚÑEZ	Instructora Instructora Instructora Líder	**Coordinación fines de Semana**	**12 de febrero de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2451926**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA. FASE I			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	9 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
19	RAP 19	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
20	RAP 20	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Concptualización ,Adam Smith y sus aportes	orígenes de la administración (Teoria Cientifica)	Teoría Clásica- Estructura organizacional tipos de estructu-ra y comunicación de jeraquía	Presentación pymes o idea de negocio	Planeación estrategica, misión, visión,objetivos, políticas.Mapa de procesos		INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUN	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 20 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 27 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 6 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 13 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 19 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 19: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 19: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 19: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 19: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 19: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	CUMPLE		
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA												SI	NO	50%	
1	CC	1024599035	ACOSTA CRIOLLO YURI MARITZA	95	A	95	A	95	A	100	A							39%	
2	TI	1027400911	AREVALO NOVOA NASLY VALENTINA	95	A	100	A	95	A	95	A							39%	
3	TI	1016944535	BORDA FAJARDO LAURA VALENTINA	0	D	100	A	100	A	100	A							30%	
4	CC	1005713703	DEVIA SILVA VALENTINA MARIA	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
5	CC	1016070468	FONSECA ALVARADO JULIAN DAVID	100	A	100	A	90	A	100	A							39%	
6	CC	1019120646	GARCIA ALFONSO SONIA CAROLINA	100	A	100	A	90	A	100	A							39%	
7	CC	53083623	GARCIA PIÑEROS SINDY JULIETH	100	A	100	A	100	A	100	A							40%	
8	TI	1001286728	GUTIERREZ FLOREZ IVON ALEXANDRA	100	A	0	D	0	D	100	A							20%	
9	CC	1000132953	MENDEZ MEDINA LUNA JULIANA	100	A	95	A	95	A	100	A							39%	
10	CC	1015394938	MOTAVITA MONROY OSCAR	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
11	CC	1000974348	MUÑOZ VEGA LEIDY JOHANNA	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
12	CC	74325963	PERILLA FABIO ERNESTO	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
13	CC	1005452012	RAMIREZ MARIN SAMIR FERNANDO	100	A	100	A	95	A	100	A							40%	
14	CC	1024585646	RAVELO GUERRERO KAREN DAYANA	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
15	CC	1030631228	RODRIGUEZ RODRIGUEZ LEYDY PAOLA	100	A	0	D	90	A	95	A							29%	
16	CC	1022334226	RODRIGUEZ SANCHEZ NURY YOLIMA	100	A	0	D	0	D	0	D							10%	
17	CC	1012433055	ROJAS RUEDA GELIN CATERINE	0	D	95	A	95	A	100	A							29%	
18	TI	1133939138	RUEDA ESGUERRA YURY TATIANA	95	A	100	A	90	A	0	D							29%	
19	CC	24183301	RUIZ PALACIOS ANA DELMIRA	95	A	100	A	100	A	100	A							40%	
20	CC	1003842571	SABOGAL ARDILA YESICA PAOLA	95	A	95	A	100	A	100	A							39%	
21	TI	1014736761	SULBARA AVENDAÑO WILLIAM ALEXANDER	95	A	100	A	80	D	95	A							37%	
22	CC	1000253552	SUSA PIZA DIANA VALENTINA	95	A	95	A	100	A	100	A							39%	
23	TI	1012332232	VALDERRAMA GARIBELLO HASLY TATIANA	100	A	95	A	100	A	100	A							40%	
24	CC	1.001.270.849	HERRERA GONZALEZ LIZETH DANIELA (reingreso)	100	A	95	A	90	A	100	A							39%	
25																		0%	
26																		0%	
27																		0%	
28																		0%	
29																		0%	
30																		0%	
31																		0%	
32																		0%	
33																		0%	
34																		0%	
35																		0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 19: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 20: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:	
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
60,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
80,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
40,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
79,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
57,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
20,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
58,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
57,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
79,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
74,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
79,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2183931**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL (SALUD OCUPACIONAL)			**CÓDIGO:**	240201500
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	9 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
78	RAP 78	24020150007	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnostico de su condición física individual y la naturaleza y a la complejidad de su desempeño laboral.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	GUIA DE APRENDIZAJE # 1 " Introducción a la Seguridad y Salud en el Trabajo"	GUIA DE APRENDIZAJE # 2 "TIEMPOS MODERNOS - Historia de la Seguridad y Salud en el Trabajo y esquema del	GUIA DE APRENDIZAJE # 3 " lelabore folleto de los cuatro tipos de responsabilidad Exposición de	GUIA DE APRENDIZAJE # 4 "Taller sobre identificación de peligros en un área de trabajo "	GUIA DE APRENDIZAJE # 5 " Actividades Que se deben desarrollar en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en		PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LAB	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 20 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 27 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 6 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 13 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 19 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC: X DESEM: PRODUC:	CONOC: X DESEM: PRODUC:	CONOC: X DESEM: PRODUC:	CONOC: DESEM: X PRODUC:	CONOC: DESEM: PRODUC: X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	CUMPLE		
PORCENTAJE	10%	10%	10%	10%	10%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	
1	TI	1130264828	ALARCON EDISON ALEXANDER	90	A	90	A	100	A	95	A					38%	
2	TI	1129044242	ALFONSO CORDOBA STEFANY	0	D	100	A	90	A	90	A					28%	
3	CC	1000718156	APONTE AMAYA LAURA DAYANA	90	A	90	A	90	A	95	A					37%	
4	CC	1192757811	AVILA BAUTISTA MONICA ALEJANDRA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
5	CC	1049644904	BARRIOS MORALES DANIEL MATEO	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
6	CC	1000256264	CHARRY MESA SHIRLEY	100	A	100	A	90	A	100	A					39%	
7	CC	1193581676	CRUZ ZARATE ERIKA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
8	CC	1012350778	GARCIA IBARRA PAULA ALEJANDRA	90	A	90	A	90	A	95	A					37%	
9	TI	1023867187	GARCIA VARELA GINA LIZETH	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
10	CC	1000855795	GOMEZ RAMOS YURY ESTEFANIA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
11	TI	1005574340	GUACARI RONDON DANILO ANDRES	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
12	CC	1015465376	GUTIERREZ CASTRO LUISA FERNANDA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
13	TI	1015994761	HERRERA ORDOÑEZ LEIDY KATHERIN	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
14	CC	1030557526	HUERTAS REDONDO MARIA FERNANDA	90	A	90	A	90	A	95	A					37%	
15	CC	1001279173	MEDINA POTIER JEYSON ENRIQUE	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
16	TI	1000469377	MOLANO ESCOBAR ANA VICTORIA	100	A	100	A	90	A	100	A					39%	
17	CC	1193555263	MUÑOZ BARRETO CRISTIAN CAMILO	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
18	CC	1000464155	ORTIZ MORALES DANIEL ESTIBEN	100	A	100	A	90	A	100	A					39%	
19	CC	1024566922	PORRAS SARMIENTO LIZETH NATALIA	100	A	100	A	90	A	100	A					39%	
20	CC	1022933659	PULECIO GONZALEZ MILLERLANDY	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
21	CC	52348060	RINCON CAMACHO YEIMY ALEJANDRA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
22	CC	1013628094	ROJAS GUZMAN ANDRY YULIETH	90	A	90	A	100	A	95	A					38%	
23	CC	1013669827	SAENZ LOPEZ JUDITH PAULINE	90	A	90	A	100	A	95	A					38%	
24	TI	1000136117	SOTO BARRETO FERLLY TATIANA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
25	CC	65779489	SUAZA ALONSO LIDIA	95	A	90	A	95	A	100	A					38%	
26	CC	1024549859	TOVAR PRIETO JENNY CAROLINA	95	A	90	A	95	A	100	A					38%	
27	CC	1012451370	TOVAR PRIETO OSCAR FERNANDO	95	A	90	A	95	A	100	A					38%	
28	CC	1118567207	VIANCHA RIVERA KAROL STEPHANY	0	D	100	A	90	A	90	A					28%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	:	:	:	:	:	:	:
50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
28,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
36,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
39,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
36,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
36,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
39,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
39,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
39,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
28,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2183933	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO:	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL (SALUD OCUPACIONAL)			CÓDIGO:	240201500
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	FECHA FIN:	9 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
78	RAP 78	24020150007	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnostico de su condición física individual y la naturaleza y a la complejidad de su desempeño laboral.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	GUIA DE APRENDIZAJE # 1 " Introducción a la Seguridad y Salud en el Trabajo"	GUIA DE APRENDIZAJE # 2 "TIEMPOS MODERNOS - Historia de la Seguridad y Salud en el Trabajo y esquema del	GUIA DE APRENDIZAJE # 3 " lelabore folleto de los cuatro tipos de responsabilidad Exposición de	GUIA DE APRENDIZAJE # 4 "Taller sobre identificación de peligros en un área de trabajo "	GUIA DE APRENDIZAJE # 5 " Actividades Que se deben desarrollar en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en		PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LAB	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 20 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 27 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 6 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 13 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 19 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC.: X DESEM.: PRODUC.:	CONOC.: X DESEM.: PRODUC.:	CONOC.: X DESEM.: PRODUC.:	CONOC.: DESEM.: X PRODUC.:	CONOC.: DESEM.: PRODUC.: X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	CUMPLE		
PORCENTAJE	10%	10%	10%	10%	10%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	
1	CC	1012338259	BARACALDO RODRIGUEZ VIVIANA IDALITH	90	A	90	A	100	A	95	A					38%	
2	CC	52294324	CAMARGO RODRIGUEZ DIANA ISABEL	90	A	100	A	90	A	90	A					37%	
3	CC	1000145678	CARRILLO MEJIA DUVAN ANDRES	90	A	90	A	90	A	95	A					37%	
4	CC	1003475418	CASTRO SOLER ANGIE LORENA	90	A	95	A	95	A	95	A					38%	
5	CC	1032489068	CORTES GIRON MARIA ALEJANDRA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
6	CC	1062912025	CORTEZ BAENA MARIA FERNANDA	90	A	90	A	90	A	90	A					36%	
7	CC	1020831130	GALLO MARTINEZ CAROLINA	90	A	95	A	95	A	95	A					38%	
8	CC	1015481289	GOMEZ RINCON LORENT DAYANA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
9	CC	1046692149	GONZALEZ CELIN YURANIS SELENE	90	A	90	A	95	A	95	A					37%	
10	CC	1068816701	GUERRA BETANCUR DIANA MARCELA	90	A	100	A	90	A	90	A					37%	
11	CC	1031167173	LEON FERNANDEZ ANDREA CAROLINA	90	A	95	A	100	A	95	A					38%	
12	CC	1022989666	LINARES HERNANDEZ ANGIE	90	A	90	A	100	A	90	A					37%	
13	CC	1023006516	LOPEZ MARTINEZ ANGIE CAROLINA	90	A	95	A	95	A	90	A					37%	
14	CC	1014302365	MENDEZ ATUESTA ASLHEY TATIANA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
15	CC	52984869	NAVIA GARRIDO PAOLA ANDREA	90	A	95	A	90	A	95	A					37%	
16	CC	1030661132	PRIETO PRIETO JIMMY CAMILO	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
17	CC	1044936825	PUELLO TEHERAN JORGE LUIS	90	A	95	A	95	A	95	A					38%	
18	CC	37394513	RINCON CALIXTO MARIBEL CONCEPCION	90	A	100	A	90	A	100	A					38%	
19	CC	1233512884	ROBAYO VILLAMIZAR LINA ALEJANDRA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
20	CC	52936955	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JEIMY MARYORI	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
21	CC	1049655154	SAENZ QUIROGA JOHANA LUZ DARY	90	A	95	A	100	A	95	A					38%	
22	CC	1033750035	SANCHEZ RIOS LUZ ARGENYS	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
23	CC	80258478	SUAREZ CASTELBLANCO FRED ANDERSSON	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
24	CC	1020813457	URREGO POVEDA IVETH JAZMIN	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
25	CC	1023008495	VERGARA SUESCUN LUISA FERNANDA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
26	CC	52836680	VILLAMIL SANCHEZ ELIANA PAOLA	0	D	0	D	0	D	0	D					0%	
27																0%	
28																0%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 78: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	:	:	:	:	:	:	:
50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
36,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
36,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2451934**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN DELTALENTO HUMANO	**CÓDIGO:**	112005
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS PARTES INTERESADAS			**CÓDIGO:**	210201014
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	9 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
22	RAP 22	21020101401	Establecer el sistema de Información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo con la normatividad de la Empresa.	100%
23	RAP 23	21020101402	Estructurar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión del Talento Humano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas organizacionales.	100%
20	RAP 20	21020101403	Gestionar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión del Talento Humano de acuerdo con procedimientos y normatividad.	100%
21	RAP 21	21020101404	Presentar la información sobre la Gestión del Talento Humano de acuerdo a metodologías y técnicas adoptadas por la Organización, que permita tomar decisiones.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Concptualización ,Adam Smith y sus aportes	origenes de la administración (Teoria Cientifica)	Teoria Clásica- Estructura organizacional tipos de estructu-ra y comunicación de jeraquía	Presentación pymes o idea de negocio	Planeación estrategica, misión, visión,objetivos, políticas.Mapa de procesos		DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 20 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 27 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 6 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 13 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 19 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. x DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 22: Establecer el sistema de Información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo	RAP 22: Establecer el sistema de Información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo	RAP 23: Estructurar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión de	RAP 23: Estructurar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión de	RAP 23: Estructurar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión de	CUMPLE		
PORCENTAJE	50%	50%	35%	35%	30%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA																SI	NO	50%	OBSERVACIONES
1	TI	1130264828	ALMARIO MESA LIDIAN MAYERLY	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
2	TI	1129044242	AROCA LOAISA TANIA YISEL	95	A	100	A	95	A	0	D											33%	
3	CC	1000718156	BELTRAN PARRA ANGELA ROCIO	100	A	100	A	100	A	100	A											43%	
4	CC	1192757811	BRITO BAQUERO JOHANNA YAMILE	100	A	100	A	90	A	100	A											42%	
5	CC	1049644904	CALDERON CAMPOS YEDINSON	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
6	CC	1000256264	CAPERA TACUMA ERIKA YULIETH	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
7	CC	1193581676	GACHA AHUMADA FANNY TATIANA	0	D	100	A	90	A	100	A											29%	
8	CC	1012350778	GALLOR DIAZ FABIAN DE JESUS	90	A	90	A	90	A	0	D											30%	
9	TI	1023867187	GUZMAN RODRIGUEZ BRYAN STIVEN	95	A	95	A	95	A	100	A											41%	
10	CC	1000855795	HERANDEZ RIOS MAYERLI PAOLA	0	D	100	A	90	A	0	D											20%	
11	TI	1005574340	HUERFANO RUBIANO MARÍA FERNANDA	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
12	CC	1015465376	MARTINEZ SOTO EVELYN GABRIELA	95	A	90	A	100	A	100	A											41%	
13	TI	1015994761	MOLINA VILLAMIL MONICA STEFANYA	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
14	CC	1030557526	RIZO RODRIGUEZ NATALIA	90	A	90	A	90	A	100	A											39%	
15	CC	1001279173	RODRIGUEZ JACOME YESSICA SPETHANIA	100	A	100	A	90	A	100	A											42%	
16	TI	1000469377	ROJAS ESPAÑA SHIRLY	95	A	90	A	95	A	0	D											31%	
17	CC	1193555263	ROJAS GUTIERREZ YURY	95	A	95	A	95	A	0	D											32%	
18	CC	1000464155	ROJAS MORA MARCELA JANNETH	0	D	100	A	90	A	100	A											29%	
19	CC	1193120490	SAENZ MUÑOZ LAURA VALENTINA	0	D	100	A	100	A	0	D											21%	
20	CC	1001117304	SANCHES LOPEZ KAREN NATALIA	90	A	95	A	100	A	0	D											32%	
21	CC	1033816679	SANCHEZ MORALES JENNIFER MILENA	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
22	TI	1085039789	SANCHEZ MURCIA RUTH ANDREA	90	A	0	D	100	A	100	A											29%	
23	TI	1006150933	ULLOA ANZOLA CONSTANTINO SILOE	90	A	0	D	0	D	0	D											11%	
24	CC	1019096697	ULLOA CASTILLO ELIANA MARCELA	100	A	95	A	90	A	100	A											41%	
25	CC	1000225084	URREGO MARTINEZ LUISA FERNANDA	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
26	CC	1000727659	VALENCIA MARTINEZ TANIA MARCELA	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
27	TI	1012331389	VILLALOBOS VIVIANA ALEJANDRA	0	D	0	D	0	D	0	D											0%	
28																						0%	
29																						0%	
30																						0%	
31																						0%	
32																						0%	
33																						0%	
34																						0%	
35																						0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 22: Establecer el sistema de Información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo	**RAP 23: Estructurar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión de**	**RAP 20: Gestionar el proceso de validación de la información del Sistema de Gestión del**	**RAP 21: Presentar la información sobre la Gestión del Talento Humano de acuerdo a metodo**	:	:	:
100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
97,5 **A**	33,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
100,0 **A**	70,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
100,0 **A**	66,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,0 **D**	66,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0 **A**	31,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	68,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,0 **D**	31,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	70,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0 **A**	66,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
100,0 **A**	66,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	33,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
95,0 **A**	33,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,0 **D**	66,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,0 **D**	35,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,5 **A**	35,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
45,0 **D**	70,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
45,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
97,5 **A**	66,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2451938**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA. FASE I			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	9 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
72	RAP 72	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
70	RAP 70	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA Nº 1	EVIDENCIA Nº 2	EVIDENCIA Nº 3	EVIDENCIA Nº 4	EVIDENCIA Nº 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	OBSERVACIONES
	Concptualización ,Adam Smith y sus aportes	orígenes de la administración (Teoria Cientifiica)	Teoría Clásica- Estructura organizacional tipos de estructu-ra y comunicación de jeraquía	Presentación pymes o idea de negocio	Planeación estrategica, misión, visión,objetivos, políticas.Mapa de procesos		INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUN	
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 20 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 27 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 6 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 13 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 19 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC: X DESEM. PRODUC.	CONOC: X DESEM. PRODUC.	CONOC: X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM: X PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC: X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 72: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 72: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 72: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 72: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 72: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	CUMPLE		
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA												SI	NO	50%	OBSERVACIONES
1	TI	1130264828	ALVAREZ VERGARA HILLARY PAOLA	95	A	95	A	95	A	100	A							39%	
2	TI	1129044242	ASPRILLA CANTILLO YURANNY	95	A	100	A	95	A	100	A							39%	
3	CC	1000718156	BURGOS BOLAÑOS JOHN STEBAN	100	A	100	A	100	A	100	A							40%	
4	CC	1192757811	CARO VEGA BRAYAN SANTIAGO	100	A	100	A	90	A	100	A							39%	
5	CC	1049644904	CELY JIMENEZ LIZETTE DANIELA	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
6	CC	1000256264	DAZA LOZANO ALIX MARIANA	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
7	CC	1193581676	FIGUEREDO CONTRERAS DILIAN TATIANA	100	A	100	A	90	A	100	A							39%	
8	CC	1012350778	GARCIA BARBOSA JOHN EDISON	0	D	0	D	0	D	0	D							0%	
9	TI	1023867187	GARCIA HERNANDEZ KAREN DANIELA	95	A	95	A	95	A	100	A							39%	
10	CC	1000855795	GAVIRIA CASTAÑEDA GINA NATALIA	90	A	100	A	90	A	100	A							38%	
11	TI	1005574340	GOMEZ IBAÑEZ ROSA MARIA	90	A	95	A	95	A	100	A							38%	
12	CC	1015465376	GRISALES APONTE CAROLINA	95	A	90	A	100	A	100	A							39%	
13	TI	1015994761	GUEVARA FIGUEREDO NICOL TATIANA	95	A	100	A	95	A	100	A							39%	
14	CC	1030557526	GUTIERREZ SUAREZ ANGIE VIVIANA	90	A	90	A	90	A	100	A							37%	
15	CC	1001279173	HERNANDEZ ZULUAGA ESNEIDER ESTIVEN	100	A	100	A	90	A	100	A							39%	
16	TI	1000469377	LARGO LOPEZ PAULA DANIELA	95	A	90	A	95	A	100	A							38%	
17	CC	1193555263	LEON GARCIA KAREN XIMENA	95	A	95	A	95	A	100	A							39%	
18	CC	1000464155	MENDEZ TORRES MANUEL ENRIQUE	95	A	100	A	90	A	100	A							39%	
19	CC	1193120490	MOGOLLON BELTRAN JEISSON ANDRES	95	A	100	A	100	A	100	A							40%	
20	CC	1001117304	MONTECINO PAEZ LINDA LIZETH	90	A	95	A	100	A	100	A							39%	
21	CC	1033816679	ORTIZ ACEVEDO FRANS ALEJANDRO	95	A	100	A	80	D	100	A							38%	
22	TI	1085039789	PEÑALOZA VANEGAS ANA GABRIELA	90	A	95	A	100	A	100	A							39%	
23	TI	1006150933	QUEZADA VIUCHE SHAROLL BRISNEY	95	A	95	A	100	A	100	A							39%	
24	CC	1019096697	RABON GARCIA LUIS HERNANDO	100	A	95	A	90	A	100	A							39%	
25	CC	1000225084	RESTREPO OSORIO LAURA ALEJANDRA	90	A	90	A	95	A	100	A							38%	
26	CC	1000727659	RIVEROS RUIZ LILIANA ELIZABETH	90	A	95	A	95	A	100	A							38%	
27	TI	1012331389	ROJAS CUELLAR MARIA VALENTINA	95	A	90	A	90	A	100	A							38%	
28	TI	1014477723	SANABRIA RAMIREZ VALENTINA	90	A	95	A	95	A	100	A							38%	
29	CC	1049432365	SIERRA ESTUPIÑAN JUAN PABLO	95	A	95	A	100	A	100	A							39%	
30																		0%	
31																		0%	
32																		0%	
33																		0%	
34																		0%	
35																		0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 72: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 70: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:	
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
80,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
76,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
76,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
74,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
76,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
79,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
75,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
77,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
75,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
76,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
75,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
76,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
78,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0