GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE **No. 02**

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN EMPRESARIAL
- Código del Programa de Formación: 62**1201** V 102
- Nombre del Proyecto: DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN PEQUEÑAS EMPRESAS
- Fase del Proyecto : ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto: IDENTIFICAR LAS CONDICIONES ACTUALES DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO, SERVICIO AL CLIENTE, INFORMACION, NEGOCIOS, SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
- Competencia: GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: el ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con los instrumentos diseñados y aprobados para tal fin.
    - Formular programas de mejoramiento organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.
    - Garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales, las políticas organizacionales y el desarrollo del talento humano, mediante las propuestas de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con los resultados obtenidos
    - Evaluar los resultados obtenidos del diagnóstico y de la implementación del plan de mejoramiento de acuerdo con las políticas de la organización, normas vigentes y el sistema de gestión de la calidad.
    - Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.
- Duración de la Guía: 90 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Para las empresas es muy importante establecer las condiciones internas de sus empleados y establecer las percepciones que ellos tienen frente al clima organizacional, este afecta directamente o se ve reflejado en algunos indicadores de gestión como la productividad, ausentismo, rotación de personal, entre otros. Es por ello que es fundamental diagnosticar, formular propuestas de intervención, garantizar un clima propicio, evaluar sus resultados e implementar propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es): diagnosticar, formular, evaluar e implementar propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, con equipos de cómputo e internet.

Materiales: programa de formación.

Actividades de Reflexión inicial. En una empresa usted cree que es importante determinar ¿cómo se relacionan los empleados? ¿Conoce algún instrumento para medir las percepciones que se tienen de clima organizacional? ¿Qué elementos o factores se deben medir? Escriba sus respuestas en un documento en Word, lo cual constituye una herramienta para activar conocimientos previos sobre el tema de la Actividad de Aprendizaje

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje El instructor presenta y pone en contexto documentos, que se encuentran en el material de apoyo, sobre clima organizacional, e invita a consultar diferentes instrumentos que se utilizan en las organizaciones para realizar el diagnóstico del clima organizacional, establezca y defina los diferentes factores a medir. Lo mismo si se consulta un programa de mejoramiento de alguna empresa. Explica la importancia de este proceso tanto para el trabajador y la empresa.

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

1. Los aprendices elaboran o seleccionan un Instrumento para efectuar en una empresa el **diagnóstico del clima organizacional**. Teniendo en cuenta:
   - Tipos de Instrumentos de diagnóstico del clima organizacional
   - Características - técnicas: cuestionarios, entrevistas, observación directa, análisis documental y dinámicas de grupo.
   - Metodología para estructurar instrumentos de evaluación del clima organizacional
   - Análisis de la población objetivo
   - Aspectos por evaluar
   - Tipos de preguntas
   - Extensión del formulario
   - Ordenamiento
   - Factores de evaluación: comunicación, ambiente de trabajo, calidad de vida laboral, motivación, trabajo en equipo, participación en la toma de decisiones, identificación y compromiso, estilos de supervisión. Relaciones interpersonales.

   Deben realizar un **informe del diagnóstico del clima organizacional** y subirlo a la plataforma como evidencia.

De esta forma cumplimos con el primer resultado de aprendizaje DIAGNOSTICAR EL ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL TENIENDO EN CUENTA ASPECTOS COMO: EL AMBIENTE DE TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO, LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CON LOS INSTRUMENTOS DISEÑADOS Y APROBADOS PARA TAL FIN.

2. los aprendices en grupo formulan una **propuesta de mejoramiento organizacional** de acuerdo a lo encontrado en el diagnóstico. Teniendo en cuenta:
    - Etapas de la planeación: proceso de planeación, proceso de control y ciclo para el mejoramiento de procesos PHVA.
    - Objetivos: definición, clasificación y redacción.
    - Técnicas de planeación: diagrama de proceso y flujo y gráficas de GANTT Y CPM.
    - Verificación del cumplimiento del objetivo
    - Indicadores
    - Tipos de evaluación: cualitativa y cuantitativa

    De esta forma cumplimos con el segundo resultado de aprendizaje FORMULAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNÓSTICO.

3. Efectuar **actividades y evaluar** sus resultados de tal manera que garanticen que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales y el desarrollo del talento humano. Teniendo en cuenta:

- Criterios de evaluación sobre: calidad, pertinencia, impacto
- Evaluación de los objetivos propuestos frente a los resultados obtenidos

Como evidencia de este proceso debe realizar el material y presentar **su propuesta de intervención, realizar la intervención y evaluar los resultados.**

De esta forma cumplimos con tres resultados de aprendizaje:

GARANTIZAR QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEA PROPICIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES, LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO, MEDIANTE LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS

EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL DIAGNOSTICO Y DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, NORMAS VIGENTES Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IMPLEMENTAR LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PREVER LOS RECURSOS PARA EL PLAN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

Actividades de transferencia del conocimiento.

El aprendiz, con su grupo de trabajo, expondrá ante los otros grupos y el instructor, el resultado del proceso de elaboración de:

- **informe del diagnóstico del clima organizacional**
- **propuesta de mejoramiento organizacional.**
- **Informe de propuesta de intervención, realizar la intervención y evaluar los resultados**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario	Conoce y sabe sobre los conocimientos de conceptos y principios de su competencia.	Preguntas, cuestionario
Evidencias de Desempeño: Participación activa en **propuesta de intervención, realizar la intervención y evaluar los resultados**	El equipo de trabajo es actualizado permanentemente en la aplicación de normas, reglamentos y políticas de la organización. La información organizacional es divulgada, verificando su aplicación de acuerdo con los requerimientos y procedimientos establecidos. Reconoce la importancia de valorar positivamente el buen desempeño de sus colaboradores cuando son alcanzados los objetivos.	Observación, lista de chequeo.
Evidencias de Producto: • **Informe del diagnóstico del clima organizacional**	Evalúa los resultados obtenidos en el diagnóstico teniendo en cuenta el objetivo	lista de chequeo.

• **Propuesta de mejoramiento organizacional.** • **Informe de propuesta de intervención, realizar la intervención y evaluar los resultados**	que se persigue. Aplica críticamente el concepto de empresa, estructura, función, clima y cultura organizacional, fuentes y criterios de información. Aplica rigurosamente los criterios para seleccionar las fuentes de información utiliza objetivamente la información pertinente para un estudio de clima organizacional. Argumenta con compromiso las necesidades de mejoramiento del clima organizacional. Redacta metódicamente los objetivos para un estudio de clima organizacional emplea rigurosamente la metodología para estructurar y diseñar un instrumento de evaluación del clima organizacional. Diagnostica con objetividad la situación actual del clima organizacional Aplica objetivamente la técnica para establecer el tiempo requerido en la obtención del mejoramiento del clima organizacional. Aplica objetiva y responsablemente los instrumentos para establecer el diagnóstico. Propone responsablemente un plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso. Implementa el plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso aplica los indicadores establecidos para la verificación, del plan de mejoramiento de acuerdo con el diagnóstico y las necesidades establecidas en la organización verifica con honestidad los resultados frente a los objetivos de un programa de mejoramiento organizacional. Analiza con sentido crítico los resultados, sobre los beneficios de las ideas en relación con el clima organizacional. Aplica objetivamente los procedimientos de evaluación del clima organizacional de las unidades administrativas.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.

Misión: Razón de ser, el para que de una empresa, institución.

Actitud: Conducta, disposición de ánimo manifestada de algún modo.

Aptitud: Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Comunidad educativa: Conjunto de personas que influyen y son afectadas por un entorno educativo.

Cultura: Conjunto de modos de vida y costumbres en una época o en un grupo social.

Didáctica Activa: Propio, adecuado para enseñar o instruir o aprender

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Chiavenato, I. (2016) *Administración de recursos Humano.* Mc Graw Hill. Colombia.

Hellriegel, otros. (2002) *Administración un enfoque basado en competencias*. Thomsom. Mexico

http://biblioteca.sena.edu.co/Gestiónhumana

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Edgar Rodrigo Aguilar Vera**	**Instructor**	**Centro comercio y servicios**	**10 de abril 2018**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

<table>
<tr><td>Programa de Formación:
TÉCNOLOGO EN DIRECION DE VENTAS</td><td>Código:

Versión:</td><td colspan="3">122121

2</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proyecto:
APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL.</td><td>Código:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase del proyecto: ANALISIS</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Actividad (es) del Proyecto:

Reconocer la estructura organizacional</td><td rowspan="2">Actividad (es) de Aprendizaje:

Conocer la fundamentación teórica de la organización para la identificación del proceso orgánico-funcional de una unidad administrativa dentro de una organización.</td><td rowspan="2">Ambiente de formación

Ambiente de aprendizaje fundación CERES, Monterilla Caldono</td><td colspan="2">MATERIALES DE FORMACIÓN</td></tr>
<tr><td>DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)

Computadores
Video beam</td><td>CONSUMIBLE
Resma de papel.
Lapiceros.</td></tr>
<tr><td>Resultados de Aprendizaje:
ANALIZAR LOS HECHOS Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN EN SU CONTEXTO, APLICANDO METODOLOGÍAS ESTADÍSTICAS, MATEMÁTICAS O FINANCIERAS EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y EL PLAN DE ACCIÓN.</td><td>Competencia:
PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y RESPONSABILIDAD DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA ORGANIZACIÓN.</td><td>Ambiente de aprendizaje .SEDE SAN JOSE AMBIENTE 201</td><td>DEVOLUTIVO
Computadores</td><td>CONSUMIBLE
Resma de papel.
Lapiceros.</td></tr>
</table>

2. INTRODUCCIÓN



Estimados Aprendices

Bienvenidos a este nuevo proceso de formación, que llevaremos de una manera responsable, con esfuerzo y motivación.

En nuestra sociedad resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre, se nace, crece, vive, aprende y trabaja en organizaciones, estas se encuentran presentes en todas las partes y en todos los ámbitos donde se realice un esfuerzo humano.

El surgimiento de la administración como ciencia es la encargada de examinar el comportamiento social en interacción con el medio, de hacer que los recursos sean productivos mediante la aplicación de una serie de actividades interdependientes destinadas a realizar una combinación de medios que generen una producción de bienes económicos y socialmente útiles.

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los demás recursos para alcanzar las metas establecidas. Esta definición aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas, mediana o grandes empresas, lucrativas o no lucrativas, a las de carácter público o privado y a las de servicios.

En general la administración nos sirve tanto en la vida personal, social y laboral, es esencial para lograr el éxito en cualquier organismo social.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para reconocer la importancia y los diversos tipos de organizaciones en el mundo empresarial, es indispensable empezar a entender la administración desde su perspectiva histórica como ciencia, su

evolución como teoría administrativa, y la empresa en esta interrelación.

Para entender y comprender esta importancia lo invito a que observe los videos, a través del siguiente link:

Historia de la Administración: https://youtu.be/1izht5T2XJc

Historia de la empresa 1: https://youtu.be/ekkDh7w0QII

Historia de la empresa 2: https://youtu.be/VskCtHewv5w

Una vez observado los videos contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué es importante la administración en nuestra sociedad?
2. ¿Qué pasaría en la sociedad si nadie administrara?
3. ¿Cuál es el papel de la empresa en el desarrollo del país?
4. ¿Para qué le sirve a usted como futuro Asistente Administrativo conocer toda esta información?
5. ¿Cuál es su aporte en la sociedad y en la empresa como Asistente Administrativo?

En una mesa redonda se socializa las respuestas de cada aprendiz.

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

Para desarrollar el contenido de la competencia: Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas siguiendo la norma técnica y la legislación vigente; se deben tener claros algunos conceptos como: administración, empresa, clasificación de las empresas, proceso administrativo, planeación, organigrama, matiz DOFA, manual de funciones; por lo cual usted va a realizar una consulta de esos conceptos.

Después de realizada la consulta y distribuidos por equipos de trabajo, máximo de cuatro integrantes, presentarán una breve exposición de los temas, realizando una presentación en power point.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Para realizar la conceptualización de los contenidos, se crearán unos equipos de trabajo colaborativo, los cuales deben evidenciar su actividad, según lo disponga la instructora.

A través del tiempo tanto la administración ha venido evolucionando de acuerdo a las necesidades del ser humano y las organizaciones. Podemos decir que la administración se ha ido formando conforme han ido creciendo las necesidades humanas. En un principio, los administradores nacían y eran productos de un liderazgo nato; pero la evolución de la misma sociedad fue exigiendo más conocimientos de organización de trabajo y de un mejoramiento continuo de los procesos, los productos y las técnicas administrativas.

Para comprender mejor sobre la administración iniciaremos por conocer el origen etimológico de la palabra administración, tomaremos en cuenta los diferentes conceptos de administración, características e importancia de la misma, así como un breve marco histórico en los diferentes periodos o edades de la

humanidad y de la administración en las civilizaciones de mayor relevancia hasta después desarrollar el tema relacionado con la planeación estratégica que permite formular, implementar y evaluar las decisiones multifuncionales que le permiten a una organización lograr sus objetivos.

Actividad No. 1

Para esta actividad usted debe consultar:

Evolución de la Teoría Administrativa
- Antecedentes históricos
- Elementos del concepto de administración
- Características de la administración

Entregar el informe en una presentación power point, realizar una exposición y hacer una pequeña evaluación a los compañeros, de cinco preguntas.

Actividad No.2

Realizar un mapa conceptual en el que evidencie la consulta y el desarrollo de las siguientes teorías administrativas:

1. Teoría científica
2. Teoría clásica
3. Teoría humanística
4. Teoría del comportamiento
5. Teoría neoclásica
6. Teoría estructuralista
7. Teoría burocrática
8. Teoría contingencial

Esta evidencia se socializa por equipos de trabajo, según lo disponga la instructora.

Actividad No. 3

Realice la lectura de elementos y características de la administración, presente el informe en un documento en Word y socializar en una mesa redonda.

Actividad No. 4

Consulte lo siguiente:

Empresa y la relación con la administración
- Concepto y tipos de empresa
- Clasificación y propósitos institucionales de la organización.
- Importancia, recursos y valores de la empresa

De manera creativa socializar la consulta con su equipo de trabajo.

Actividad No. 5

En los equipos de trabajo establecidos, la instructora asignará uno de los siguientes temas para que sea

estudiado por ustedes y compartir la información de manera lúdica.

1. Hacia un concepto de empresa
2. Evolución histórica dela empresa
3. Objetivos y fines de la empresa
4. Génesis y desarrollo de la empresa
5.Ciclo de vida, funciones básicas de la empresa
6. Recursos de la empresa
7. La empresa y el medio ambiente
8. Clasificación de las empresas

Actividad No. 6

Con el material entregado por la instructorade estructura orgánico-funcional, defina los siguientes conceptos:

1. Estructura
2. Organización
3. Departamentalización
4. Cadena de mando
5. Tipos de estructuras

Entregar la evidencia en un documento en Word y socializar el trabajo realizado.

Actividad No.7

Con el equipo colaborativo identifico el Proceso Administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, realizo una presentación en power point y lo socializo ante los compañeros aplicándolo a un ejemplo real.

Actividad No.8

Teniendo en cuenta la Planeación o Direccionamiento estratégico consulto lo siguiente:

1. Misión
2. Visión
3. Objetivos
4. Políticas
5. Metas

Realice un mapa conceptual con las definiciones anteriores y socialice su trabajo.

Actividad No. 9

Con la instrucción de la instructora construya las siguientes definiciones de la Matriz DOFA: concepto, elaboración y aplicación.
Presente su evidencia en un trabajo escrito en Word.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Informe de Reconocer la estructura

En la Institución donde se encuentra desarrollando su trabajo objeto de formación, realice el siguiente

trabajo:

1. Reseña o antecedentes de la creación de la empresa
2.Horizonte institucional: misión, visión, objetivos, políticas y metas.
3. Fortalezas y debilidades (matriz DOFA)
4. Estructura organizacional
5. ¿Cuál es la razón social?
6. ¿Qué características permiten que esta empresa sea reconocida en el país?
7. ¿Qué preguntas cree que se formuló esta empresa para la formulación de su misión?
8. ¿Qué preguntas cree que se formuló esta empresa para la formulación de su visión?
9. ¿Qué permite el análisis DOFA en esta empresa?

Socialización al interior de los equipos de trabajo; con el apoyo del instructor que orienta la formación, cada equipo de trabajo debe preparar un punto del trabajo para sustentar a sus demás compañeros de formación. El trabajo lo presentan en un documento Word con las normas técnicas legales vigentes.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:**	Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento. Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización. Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización.	Lista de chequeo Exposiciones Preguntas Abiertas Taller Práctico

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Reconocer la estructura organizacional	96	Computadores Video Beam Impresora	25 1 1	Resma de papel Caja de marcadores	1 1	Instructor Técnico en Administración	1	Fundación CERES, Monterilla Caldono.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ORGANIZACIÓN: Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las Organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

EMPRESA: Según el Código de Comercio, Art. 25: "Se entenderá como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios".
Es una entidad económica de carácter pública o privada, que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro.

MISION: Es la razón de ser de toda organización, es el objeto de cada organización.

VISION: Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos. La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa. Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con ésta.

Análisis DOFA: Metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

PLANEACION: La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Contreras, Marco Elías. *Fenomenología de la empresa,* 4 edición, Santafé de Bogotá, Editorial Unisur, 1992.
- Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*, Ed. McGraw Hill, 1995
- Biblioteca SENA
- http://wwwadministracionysuspadres.blogspot.com/2012/06/actividadseis-creaciondel-glosario.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Andres Rodrigo Ordoñez
Centro de Comercio y Servicios
Regional Cauca

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

<table>
<tr><td>Programa de Formación:
TÉCNOLOGO EN DIRECION DE VENTAS</td><td>Código:

Versión:</td><td colspan="3">122121

2</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proyecto:
APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL.</td><td>Código:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase del proyecto: ANALISIS</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Actividad (es) del Proyecto:

Reconocer la estructura organizacional</td><td rowspan="2">Actividad (es) de Aprendizaje:

Conocer la fundamentación teórica de la organización para la identificación del proceso orgánico-funcional de una unidad administrativa dentro de una organización.</td><td rowspan="2">Ambiente de formación

Ambiente de aprendizaje fundación CERES, Monterilla Caldono</td><td colspan="2">MATERIALES DE FORMACIÓN</td></tr>
<tr><td>DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)

Computadores
Video beam</td><td>CONSUMIBLE
Resma de papel.
Lapiceros.</td></tr>
<tr><td>Resultados de Aprendizaje:
ANALIZAR LOS HECHOS Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN EN SU CONTEXTO, APLICANDO METODOLOGÍAS ESTADÍSTICAS, MATEMÁTICAS O FINANCIERAS EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y EL PLAN DE ACCIÓN.</td><td>Competencia:
PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y RESPONSABILIDAD DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA ORGANIZACIÓN.</td><td>Ambiente de aprendizaje .SEDE SAN JOSE AMBIENTE 201</td><td>DEVOLUTIVO
Computadores</td><td>CONSUMIBLE
Resma de papel.
Lapiceros.</td></tr>
</table>

2. INTRODUCCIÓN



Estimados Aprendices

Bienvenidos a este nuevo proceso de formación, que llevaremos de una manera responsable, con esfuerzo y motivación.

En nuestra sociedad resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre, se nace, crece, vive, aprende y trabaja en organizaciones, estas se encuentran presentes en todas las partes y en todos los ámbitos donde se realice un esfuerzo humano.

El surgimiento de la administración como ciencia es la encargada de examinar el comportamiento social en interacción con el medio, de hacer que los recursos sean productivos mediante la aplicación de una serie de actividades interdependientes destinadas a realizar una combinación de medios que generen una producción de bienes económicos y socialmente útiles.

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los demás recursos para alcanzar las metas establecidas. Esta definición aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas, mediana o grandes empresas, lucrativas o no lucrativas, a las de carácter público o privado y a las de servicios.

En general la administración nos sirve tanto en la vida personal, social y laboral, es esencial para lograr el éxito en cualquier organismo social.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para reconocer la importancia y los diversos tipos de organizaciones en el mundo empresarial, es indispensable empezar a entender la administración desde su perspectiva histórica como ciencia, su

evolución como teoría administrativa, y la empresa en esta interrelación.

Para entender y comprender esta importancia lo invito a que observe los videos, a través del siguiente link:

Historia de la Administración: https://youtu.be/1izht5T2XJc

Historia de la empresa 1: https://youtu.be/ekkDh7w0QII

Historia de la empresa 2: https://youtu.be/VskCtHewv5w

Una vez observado los videos contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué es importante la administración en nuestra sociedad?
2. ¿Qué pasaría en la sociedad si nadie administrara?
3. ¿Cuál es el papel de la empresa en el desarrollo del país?
4. ¿Para qué le sirve a usted como futuro Asistente Administrativo conocer toda esta información?
5. ¿Cuál es su aporte en la sociedad y en la empresa como Asistente Administrativo?

En una mesa redonda se socializa las respuestas de cada aprendiz.

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

Para desarrollar el contenido de la competencia: Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas siguiendo la norma técnica y la legislación vigente; se deben tener claros algunos conceptos como: administración, empresa, clasificación de las empresas, proceso administrativo, planeación, organigrama, matiz DOFA, manual de funciones; por lo cual usted va a realizar una consulta de esos conceptos.

Después de realizada la consulta y distribuidos por equipos de trabajo, máximo de cuatro integrantes, presentarán una breve exposición de los temas, realizando una presentación en power point.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Para realizar la conceptualización de los contenidos, se crearán unos equipos de trabajo colaborativo, los cuales deben evidenciar su actividad, según lo disponga la instructora.

A través del tiempo tanto la administración ha venido evolucionando de acuerdo a las necesidades del ser humano y las organizaciones. Podemos decir que la administración se ha ido formando conforme han ido creciendo las necesidades humanas. En un principio, los administradores nacían y eran productos de un liderazgo nato; pero la evolución de la misma sociedad fue exigiendo más conocimientos de organización de trabajo y de un mejoramiento continuo de los procesos, los productos y las técnicas administrativas.

Para comprender mejor sobre la administración iniciaremos por conocer el origen etimológico de la palabra administración, tomaremos en cuenta los diferentes conceptos de administración, características e importancia de la misma, así como un breve marco histórico en los diferentes periodos o edades de la

humanidad y de la administración en las civilizaciones de mayor relevancia hasta después desarrollar el tema relacionado con la planeación estratégica que permite formular, implementar y evaluar las decisiones multifuncionales que le permiten a una organización lograr sus objetivos.

Actividad No. 1

Para esta actividad usted debe consultar:

Evolución de la Teoría Administrativa
- Antecedentes históricos
- Elementos del concepto de administración
- Características de la administración

Entregar el informe en una presentación power point, realizar una exposición y hacer una pequeña evaluación a los compañeros, de cinco preguntas.

Actividad No.2

Realizar un mapa conceptual en el que evidencie la consulta y el desarrollo de las siguientes teorías administrativas:

1. Teoría científica
2. Teoría clásica
3. Teoría humanística
4. Teoría del comportamiento
5. Teoría neoclásica
6. Teoría estructuralista
7. Teoría burocrática
8. Teoría contingencial

Esta evidencia se socializa por equipos de trabajo, según lo disponga la instructora.

Actividad No. 3

Realice la lectura de elementos y características de la administración, presente el informe en un documento en Word y socializar en una mesa redonda.

Actividad No. 4

Consulte lo siguiente:

Empresa y la relación con la administración
- Concepto y tipos de empresa
- Clasificación y propósitos institucionales de la organización.
- Importancia, recursos y valores de la empresa

De manera creativa socializar la consulta con su equipo de trabajo.

Actividad No. 5

En los equipos de trabajo establecidos, la instructora asignará uno de los siguientes temas para que sea

estudiado por ustedes y compartir la información de manera lúdica.

1. Hacia un concepto de empresa
2. Evolución histórica dela empresa
3. Objetivos y fines de la empresa
4. Génesis y desarrollo de la empresa
5.Ciclo de vida, funciones básicas de la empresa
6. Recursos de la empresa
7. La empresa y el medio ambiente
8. Clasificación de las empresas

Actividad No. 6

Con el material entregado por la instructorade estructura orgánico-funcional, defina los siguientes conceptos:

1. Estructura
2. Organización
3. Departamentalización
4. Cadena de mando
5. Tipos de estructuras

Entregar la evidencia en un documento en Word y socializar el trabajo realizado.

Actividad No.7

Con el equipo colaborativo identifico el Proceso Administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, realizo una presentación en power point y lo socializo ante los compañeros aplicándolo a un ejemplo real.

Actividad No.8

Teniendo en cuenta la Planeación o Direccionamiento estratégico consulto lo siguiente:

1. Misión
2. Visión
3. Objetivos
4. Políticas
5. Metas

Realice un mapa conceptual con las definiciones anteriores y socialice su trabajo.

Actividad No. 9

Con la instrucción de la instructora construya las siguientes definiciones de la Matriz DOFA: concepto, elaboración y aplicación.
Presente su evidencia en un trabajo escrito en Word.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Informe de Reconocer la estructura

En la Institución donde se encuentra desarrollando su trabajo objeto de formación, realice el siguiente

trabajo:

1. Reseña o antecedentes de la creación de la empresa
2.Horizonte institucional: misión, visión, objetivos, políticas y metas.
3. Fortalezas y debilidades (matriz DOFA)
4. Estructura organizacional
5. ¿Cuál es la razón social?
6. ¿Qué características permiten que esta empresa sea reconocida en el país?
7. ¿Qué preguntas cree que se formuló esta empresa para la formulación de su misión?
8. ¿Qué preguntas cree que se formuló esta empresa para la formulación de su visión?
9. ¿Qué permite el análisis DOFA en esta empresa?

Socialización al interior de los equipos de trabajo; con el apoyo del instructor que orienta la formación, cada equipo de trabajo debe preparar un punto del trabajo para sustentar a sus demás compañeros de formación. El trabajo lo presentan en un documento Word con las normas técnicas legales vigentes.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:**	Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento. Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización. Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización.	Lista de chequeo Exposiciones Preguntas Abiertas Taller Práctico

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Reconocer la estructura organizacional	96	Computadores Video Beam Impresora	25 1 1	Resma de papel Caja de marcadores	1 1	Instructor Técnico en Administración	1	Fundación CERES, Monterilla Caldono.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ORGANIZACIÓN: Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las Organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

EMPRESA: Según el Código de Comercio, Art. 25: "Se entenderá como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios".
Es una entidad económica de carácter pública o privada, que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro.

MISION: Es la razón de ser de toda organización, es el objeto de cada organización.

VISION: Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos. La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa. Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con ésta.

Análisis DOFA: Metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

PLANEACION: La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Contreras, Marco Elías. *Fenomenología de la empresa,* 4 edición, Santafé de Bogotá, Editorial Unisur, 1992.
- Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*, Ed. McGraw Hill, 1995
- Biblioteca SENA
- http://wwwadministracionysuspadres.blogspot.com/2012/06/actividadseis-creaciondel-glosario.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Andres Rodrigo Ordoñez
Centro de Comercio y Servicios
Regional Cauca

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: **Tecnólogo en Gestión Documental**
- **Código del Programa de Formación: 521213** versión del programa **2**
- **Nombre del Proyecto: Organización de Historias Laborales en una Entidad Pública o Privada**
- **Fase del Proyecto:** Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** Verificar la Funcionalidad de la Organización de las Historias Laborales.
- **Competencia: 210601007 - Coordinar las Actividades del Talento Humano Asignado, teniendo en cuenta las Funciones de la Unidad Administrativa**.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: **277155** - Verificar la realización de las actividades del Talento Humano de la Unidad Administrativa que cumpla con los Estándares de Calidad establecidos por la Organización, la Política Institucional y la normatividad vigente.

Duración de la Guía: 40 horas (24 horas de trabajo presencial y 16 horas de trabajo autónomo)

2. PRESENTACION



OBJETIVO
Atraer, retener, motivar y desarrollar el mejor talento humano, con el fin de fortalecer su identidad con la cultura organizacional y su orientación al logro de los objetivos institucionales, constituyéndolo en una clara ventaja competitiva de la universidad.

Imagen No.1

En toda organización las personas deben actuar de forma interrelacionada y coordinada para garantizar el logro de los objetivos propuestos, los cuales deben estar fundamentados en comportamientos éticos y de responsabilidad social por parte de la empresa y por consiguiente también de cada uno de sus integrantes.

Parte de estos aspectos gravitan en torno a la administración del talento humano en las organizaciones, se trata a través de esta guía, de establecer los aspectos esenciales de la temática, con el fin de que el aprendiz sea competente en el momento de proponer programas de capacitación para su propio desarrollo, el de su área y el de sus compañeros de trabajo.

Todo esto con el fin de mejorar y de superar diferentes retos en las áreas de trabajo para la superación personal y la de la organización, en el proceso de formación sigue constante la invitación a revisar de manera permanente su programa de Formación y Proyecto Formativo con el fin de comprender y establecer la congruencia entre los elementos de la formación y las experiencias, vivencias y análisis del sector productivo con el fin de lograr un mayor y mejor aprovechamiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad No. 1: Realizar la consulta, definición y socialización por equipos de trabajo de los principales conceptos y términos relacionados y a desarrollar durante la competencia.

- Diagrama de proceso y Flujo
- Gráfica Gantt.
- Planes de contingencia
- CPM (Método de ruta crítica)
- Estándares de calidad
- Agenda de Actividades

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL:

La Gestión del Talento Humano contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización.

La importancia de la Gestión del Talento Humano radica en que actualmente la empresa debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral entre los que destaca:

- Aumento de la competencia y por lo tanto de la necesidad de ser competitivo.
- Los costos y ventajas relacionadas con el uso de los recursos humanos.
- La crisis de productividad
- El aumento del ritmo y complejidad de los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos y educacionales.
- Los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento de los lugares de trabajo.
- Las tendencias para la próxima década

Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas:

- Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización. El valor aumenta cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos, proporcionar algo único a clientes o usuarios, o alguna combinación de estos puntos.
- Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia.
- Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.
- Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario.

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras.

Luego del análisis de esta actividad reflexione sobre:

- ¿Por qué es importante atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias de la empresa u organización?
- ¿Cómo se puede beneficiar la empresa a futuro si se logra esta premisa?
- ¿Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella, como puede incidir en los procesos administrativos y/o de producción?

Importante socializar

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE:

Políticas Institucionales

La empresa no solo debe de encargarse de vender un producto o un servicio, sino que tiene que **crear una imagen de marca y de la propia empresa,** de tal manera que sea positiva y fácilmente identificable por cualquier consumidor o trabajador. Para cuidar su percepción desde el exterior, es esencial que la empresa cree unas **directrices férreas** sobre su forma de gestión del negocio, o, dicho de otra forma, que tenga unas **Políticas Institucionales** reconocidas por todos.

Las políticas Institucionales son todas aquellas directrices a las que la empresa decide acogerse, de tal forma que dichas directivas e ideas sean las que motiven las normas generales de actuación de la empresa, determinando así los valores que posee la misma.

De este modo, las políticas de toda compañía suelen estar recogidas por escrito, de tal forma que estén a la mano de todos aquellos colectivos a los que van dirigidas, generalmente clientes, proveedores, accionistas y trabajadores o clientes internos.

Establecer estas políticas nos ayuda a **saber qué dirección tomar** en caso de que exista cualquier tipo de conflicto con alguno de los agentes que nos rodean, por lo que nos permitirá ser justos si aplicamos siempre una decisión bajo los mismos métodos.

Además, dentro de la **importancia de las Políticas Institucionales** destaca el hecho de que nos permitirán crear una imagen de marca, gracias a la cual todos podrán conocer cuáles son nuestros valores y nuestra forma de actuar, en cuanto sepan de que empresa está hablando.

Otro factor importante es que nos permiten definir objetivos amplios acerca de qué tipo de empresa queremos llegar a ser. Con esto nos referimos, si por ejemplo decidimos centrarnos en políticas de respeto al medio ambiente, de beneficios al empleado o centradas en los clientes.

Es esencial que las políticas sean coherentes entre lo que se dice y lo que se hace, ya que de lo contrario la empresa **pierde credibilidad y genera desconfianza** de cara al resto de la sociedad.

Con esto queremos decir que, si por ejemplo entre sus políticas toma como parte importante la protección al medio ambiente, lleve a cabo acciones para protegerlo y no alguna que puedan deteriorarlo.

Por último, hay que tener en cuenta que, para facilitar la elaboración y la recogida de dichas políticas, la empresa puede elaborar **manuales** donde puedan quedar al alcance de todos

El programa al que ustedes se matricularon requiere de Talento Humano con disciplina en la etapa de formación. Aprendices capaces de enfrentar los retos que la globalización de los mercados exige y posteriormente contribuyan en su etapa productiva con sus conocimientos en el desarrollo de estrategias que conduzcan a **Coordinar las Actividades del Talento Humano Asignado, teniendo en cuenta las Funciones de la Unidad Administrativa**, realice las actividades propuestas a continuación:

3.2.1 Investigue sobre las políticas institucionales teniendo en cuenta la actividad económica de su empresa didáctica.
3.2.2 Implemente la Política del Desarrollo Humano y Transformación Cultural para su empresa
3.2.3 Implemente la Política de Responsabilidad Social para su empresa.
3.2.4 Implemente la Política en Gestión Documental para su empresa.

Estrategia (Didácticas activas):

a) Trabajo Colaborativo
b) Trabajo autónomo
c) Juego de Roles
d) Estudio de Casos

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad

10 horas de trabajo presencial/autónomo (6 horas presencial / 4 horas trabajo autónomo)

3.3. Actividad de Apropiación

Querido aprendiz, llegó el momento de conceptualizar todos aquellos conocimientos que estén encaminados identificar la importancia en la Gestión del Talento Humano dentro de toda organización (empresa) que pretenda consolidarse dentro de un sector económico establecido de acuerdo a la normatividad vigente y así lograr la formación integral que usted está cursando.

En esta etapa la conceptualización, teorización, el desarrollo de procesos son herramientas que involucran y cimientan el aprendizaje facilitando el desarrollo de las acciones de aprendizaje y didácticas activas.

Con el fin de implementar los conocimientos adquiridos en el desarrollo del proceso de formación de la competencia "coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa", es necesario que por equipos de trabajo investiguen el caso de una empresa (o tomen el caso de una empresa donde trabaje(n) algún(os) aprendices).

Analizar y elaborar el manual de procesos y procedimientos para una o varias áreas de la empresa, observando por lo menos 5 procedimientos específicos. Realice el documento "Manual de Funciones y Procesos de la empresa (mencione el nombre de la empresa)" y presente una exposición en power point o en la herramienta ofimática que cada grupo elija sobre el caso seleccionado.

Para la elaboración del documento tenga en cuenta los siguientes componentes:

- Reseña histórica de la organización
- Localización de la empresa
- Misión y Visión
- Valores corporativos
- Organigrama
- Descripción y perfil del personal requerido
- Manual de funciones y proceso:
- Identificación
- Índice o contenido
- Introducción del manual
- Objetivos de los procedimientos
- Alcance del procedimiento
- Responsables
- Políticas de operación
- Conceptos
- Diagramas de flujo (por lo menos 5 diagramas de flujo)

Conclusiones generales del documento

Ahora, respetado aprendiz, con toda la información obtenida en la contextualización realice un análisis y encuentre la relación que existe entre las actividades desarrolladas de forma individual, socialícelo con el grupo de acuerdo a indicaciones del Instructor, la evidencia escrita debe dejarla en su portafolio personal.

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 10 horas (6 horas de trabajo presencial / 4 horas de trabajo autónomo)

Estrategias (didácticas activas)

1.- Lectura compresiva
2.- Taller práctico
3.- Juego de Roles
4.- Trabajo colaborativo
5.- Análisis de Casos

3.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA



Imagen No 4.

Es momento que demuestre lo aprendido la planeación estratégica de talento humano, manual de procesos y procedimientos, manual de funciones, perfil de cargos, capacitación, para ello, realice las siguientes actividades propuestas:

Diseña un programa de capacitación para tu empresa y acelera la productividad de tu nuevo Talento Humano

¡Felicidades! tu empresa está en expansión y estas contratando nuevo personal. ¿Sabes cuál es la mejor manera de capacitarlos en sus nuevas responsabilidades?

Las empresas son equipos de personas trabajando con un fin común, y el éxito o fracaso de la compañía depende en gran medida del talento del equipo. Es por esto que, para cada nueva contratación, resulta indispensable asegurarnos que tenga todas las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar correctamente su labor. La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar al Talento Humano al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Es entonces nuestra responsabilidad capacitar a cada nuevo recurso que contratamos.

La inducción y el entrenamiento en el puesto. Una vez que se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo; proporcionándole la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición, aun cuando ya cuente con experiencia en el puesto. **La inducción** es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al individuo la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo. Es común que la inducción incluya: los valores de la organización, misión, visión y objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia de la empresa, servicios al personal, etcétera. Además de estos temas, no está de más ejercer una sensibilización hacia la calidad, al servicio al cliente y el trabajo en equipo, entre otros puntos. **Entrenamiento en el puesto**. Una vez terminado el proceso de inducción, el empleado de nuevo ingreso requiere entrenamiento específico sobre el puesto que va a desempeñar. Para preparar esta información es necesario saber cuáles van a ser sus responsabilidades, quien va a ser su jefe directo y el organigrama de la compañía. Con este proceso, le daremos a conocer de una manera muy clara que es exactamente lo que se espera de él.

Como actividad final cada grupo realizara la capacitación de dos empleados que ingresan a la empresa, enfocada en la inducción por lo tanto la información que se debe presentar es la siguiente:

A.-Información de la Empresa

1. Reseña histórica de la organización
2. Razón Social
3. Objeto Social
4. Imagen Corporativa (Logo) y Slogan
5. Planeación Estratégica (Misión, Visión, Valores corporativos)
6. Política de Responsabilidad Social
7. Política del Desarrollo Humano y Transformación Cultural
8. Estrategias de Motivación, liderazgo, clima organizacional, manejo de conflictos
9. Política en Gestión Documental
10. Portafolio de Productos y Servicios
11. Protocolo de Atención y Servicios al Cliente

B.- Carta Descriptiva del puesto

De acuerdo a la estructura de su empresa y la carta descriptiva, cite dos cargos y defina

1. Descripción de la función
2. Misión del Cargo
3. Funciones permanentes del cargo
4. Principales productos entregables.
5. Perfil del cargo (Profesión, estudios

Se anexa formato, dicha carta descriptiva debe llevar el logo de su empresa.

Evidencia Final

1) Redactar un informe aplicando las normas técnicas vigentes, para la presentación de trabajos escritos, en él debe detallar y adjuntar la documentación recolectada en la actividad realizada.

2) Realice la capacitación para los dos empleados y utilice como material de apoyo, presentación en power point, prezi, página WEB o la herramienta ofimática que elija el grupo, donde se pueda evidenciar el trabajo en equipo para realizar la actividad asignada por el instructor, así mismo debe socializar la carta descriptiva de los cargos diligenciada que asumen los dos empleados.

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 20 horas (12 horas de trabajo presencial/ 8 de trabajo autónomo)

Estrategias (didácticas activas)

1.- Lectura compresiva
2.- Taller práctico
3.- Juego de Roles
4.- Trabajo colaborativo
5.- Análisis de Casos

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Saberes relacionados con la Gestión de Talento Humano.** **Conceptos relacionados con la coordinación del talento humano de una organización** **Evidencias de Desempeño** Observación del instructor en el desempeño y argumentación del aprendiz acerca de la relevancia de la coordinación del talento humano teniendo en cuenta el contexto de la función administrativa **Informe:** Documento "Manual de Funciones y Procesos de la empresa. **Evidencias de Producto** ➢ Capacitación e Inducción para dos empleados de la empresa didáctica de cada grupo. ➢ Elaborar dos cartas descriptivas de los cargos de los empleados para los cuales se programa la capacitación (Inducción).	**Específicos:** ➢ Aplica los manuales de Procesos y Procedimientos y el de funciones y los estándares de calidad, teniendo en cuenta actividades y tareas. ➢ Establece las actividades y tareas de la unidad administrativa teniendo en cuenta la función que desarrolla. ➢ Asigna los recursos para la realización de las actividades y tareas de la unidad administrativa. ➢ Aplica la función de planeación y las herramientas para organizar las tareas y actividades de la unidad administrativa. .	**De Conocimiento** **Instrumento: Cuestionario** **Técnica: Formulación de preguntas** **De Desempeño** **Instrumento: Lista de chequeo** **Técnica: Observación / juego de roles/Mapa mental y demás productos solicitados** **De Producto** **Instrumento: Lista de chequeo** **Técnica: Observación / valoración del portafolio de productos.**

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Accidente Laboral: Aquél sufrido por un trabajador o trabajadora en su puesto de trabajo o bien en el viaje de ida o vuelta al mismo.

Categoría: Ordenes jerárquicas de una profesión

Clima Organizacional: Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros

Comité De Empresa: Grupo de personas compuesto por los/as representantes electos/as del personal dentro de una empresa para defender sus intereses.

Compensación: Indemnización económica por el esfuerzo o accidente a un/a empleado/a (por ejemplo, horas extraordinarias).

Conflicto Colectivo: Conflicto surgido por la discusión de derechos y obligaciones de los trabajadores y trabajadoras de una empresa.

Convenio Colectivo de Trabajo: Convenio entre la dirección y el personal de una empresa sobre las condiciones laborales. Intervienen patronal y sindicatos.

Control Interno: El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimientos de estas últimas

Diagnóstico: Es el resultado del análisis que se realiza en una primera instancia y que tiene como fin conocer características específicas de la situación determinada, para así poder actuar en consecuencia, sugiriendo tratamiento o no. Ese diagnóstico se basa en observación de síntomas en el presente o en el pasado.

Día Hábil: Todos los días del año que sean laborables a efectos jurídicos.

Día Laboral: Aquél en que las empresas ofrecen sus servicios al público, dependiendo de cada negocio, suele ser de lunes a viernes.

Evaluación De Tareas: Evaluación analítica del comportamiento necesario para la realización de una tarea, e intenta identificar problemas, métodos óptimos de entrenamiento, formación y las capacidades requeridas para el desempeño de la misma

Formación del Personal: Formación específica dirigida al personal de plantilla de una empresa a cargo de la misma.

Manuales: Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para establecer el procedimiento de alguna función en un proceso, son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desempeñarse en una situación determinada.

Misión: El concepto misión refiere a un motivo o una 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.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Portales institucionales:

- http://www.sena.edu.co
- http://senasofiaplus.edu.co

- **Material de apoyo en la plataforma Black-board**
- **Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion**
- Abelló Gómez, René Francisco (2008). *8 pasos hacia la calidad en el servicio* (2). Icontec.
- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones, Mc Graw Hill, Novena Edición.
- Aponte, José Castillo. Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad, Ecoe Ediciones, 2006
- Rodríguez Valencia, Joaquín. Administración Moderna de Personal, ed. Thomson, 2006
- Dessler, Dary. Administración de Personal, Pearson Education, 2001
- http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/
- http://www.degerencia.com/articulo/empatia-y-comunicacion-primeraaptitud-social-de-la-inteligencia-emocional
- **http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml**
- **http://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm**
- **http://pyme.lavoztx.com/tipos-de-personalidad-y-servicios-al-cliente-8129.html**
- **http://www.emprendedoresnews.com/tips/imagen-personal-tips-2/la-importancia-de-la-imagen-personal-en-el-ambito-corporativo.html**

CIBERGRAFIA

Imágenes

Imagen No. 1. Ciclo Gestión del Talento Humano. Recuperado febrero 26 de 2018:
https://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/news/field_image_box/ciclo_gh.jpg

Imagen No. 2. Manual de Funciones. Recuperada febrero 26 de 2018.
http://www.casadeculturapiedradelsol.gov.co/wp-content/uploads/2015/10/MANUAL-DE-FUNCIONES.jpg

Imagen No. 3. Capacitación del Talento Humano. Recuperado febrero 26 de 2018 : https://cdn.slidesharecdn.com/ss_thumbnails/capacitacionyentrenamiento1-120322154530-phpapp02-thumbnail-4.jpg?cb=1332431384

Material de apoyo en la plataforma Black board.
Norma de Calidad ISO 9001 /2008
Administración del talento humano, Idalberto Chiavenato,2014

CIBERGRAFÍA E INFOGRAFÍA:

NOTA: Biblioteca virtual SENA **Ingrese a la base de datos SENA.** Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos para acceder.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Martin Adolfo Alegría**	**Instructor**	**Gestión Administrativa y Financiera**	**Febrero 26 de 2018**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

GUIA DE APRENDIZAJE No. _2____

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

<table>
<tr><td colspan="2">Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa</td><td colspan="3">Código: 122115
Versión: 01</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nombre del Proyecto: Diseño de un manual en gestión administrativa para las empresas de Manizales</td><td colspan="3">Código:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase del proyecto: Planeación</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Actividad (es) del Proyecto:
• Elaborar el manual en gestiòn administrativa de acuerdo a la normatividad vigente.
• Evaluar la receptibilidad del manual por parte de los empresarios.</td><td rowspan="2">Actividad (es) de Aprendizaje:
Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano y verificar su realización de acuerdo a los estándares de calidad.</td><td rowspan="2">AMBIENTE DE FORMACIÓN - ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente)</td><td colspan="2">MATERIALES DE FORMACIÓN</td></tr>
<tr><td>DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)</td><td>CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)</td></tr>
<tr><td>Resultados de Aprendizaje:
Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.</td><td>Competencia:
Coordinar las actividades del Talento Humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad</td><td>• Aula
• Unidad productiva
• Medio ambiente</td><td>• Video ben
• Computadores</td><td>• Fotocopias
• Marcadores</td></tr>
</table>

	administrativa			
Resultados de Aprendizaje: Verificar que la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa, cumplan con estándares de calidad establecidos por la organización.	Competencia: Coordinar las actividades del Talento Humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa	• Aula • Unidad productiva • Medio ambiente	• Video ben • Computadores	• Fotocopias • Marcadores
Duración de la guía (en horas): 26	Presenciales: 24 Autónomas: 2			

2. INTRODUCCIÓN

La coordinación de las actividades del talento humano requiere valorar el desempeño de las personas al igual que analizar los factores relevantes a su función como son el trabajo en equipo, colaborativo, formas comunicativas, habilidades y misión del equipo de trabajo. Estas dinámicas hacen que se logre proyectar de manera funcional el objetivo trazado, el cual debe responder a una planeación sistemática y a un cronograma preestablecido.

A partir de su actuar la aadministración de personal requiere retroalimentación para conocer que tan bien o mal está logrando su propósito y poder establecer los cambios que sean necesarios. Es decir, la administración de personal requiere de un proceso sistemático y periódico que sirva para estimar cualitativa y cuantitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo; lo que se refleja en la evaluación de desempeño donde se pretende identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de acción, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo personal de sus colaboradores; por consiguiente, la evaluación no debe verse como una medida impositiva, sino como una herramienta que permita demostrar a los empleados sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar.

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de los RRHH en las organizaciones empresariales, no debe ser

considerada como un ejercicio de examen anual, ni como un procedimiento para juzgar y sancionar o premiar, sino fundamentalmente para ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la empresa. Es en definitiva, un análisis del pasado, en el momento presente, para proyectar el futuro.

Mediante el desarrollo de esta guía, el aprendiz comprenderá la importancia de la coordinación de las actividades, el trabajo en equipo y colaborativo; articulado a los manuales administrativos que se convierten en un parámetro para hacer la evaluación del desempeño, la cual tiene como objetivo mejorar la toma de decisiones en cuanto a ascensos, recompensas, traslados, entrenamiento o despidos. Además reconocerá a los responsables de la evaluación de desempeño y sus diferentes métodos de aplicación.



Además será capaz de identificar los parámetros de la evaluación que deben estar fundamentadas en información relevante del puesto de trabajo así como los elementos susceptibles de evaluación como el comportamiento, el rendimiento, los resultados., la capacidad la experiencia y la personalidad. Todo lo anterior se convierte en insumos y elementos para los sistemas de auditoría que contribuyen a garantizar la competitividad de las organizaciones.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Usted ha sido elegido(a) para coordinar las novenas navideñas para un grupo de familias de escasos recursos; de acuerdo a esta tarea que se le ha encomendado responda:

- Con que personas debe contar o va a contar para realizar la actividad
- Que habilidades deben tener las personas que le apoyaran el desarrollo de la actividad
- Cuál será la misión y políticas que se fijaran como grupo
- Realice el cronograma de las actividades y ordénelas de acuerdo al orden de importancia
- Como verificara que las actividades se están cumpliendo
-

Socialice con sus compañeros de grupo los resultados obtenidos de la actividad

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

A partir de la socialización y presentación por parte del tutor del tema "trabajo en equipo y colaborativo", realice la siguiente actividad:

3.2.1 Realice un mapa mental que contenga los siguientes conceptos:

- Trabajo en equipo, trabajo colaborativo, acuerdos y compromisos, comunicación, objetivos, habilidades, delegación, misión, políticas, planeación, cronogramas, agenda, prioridades, evaluación de desempeño, sistema de auditoria.

3.2.2 Posterior al trabajo anterior, el instructor conducirá la socialización y retroalimentación conjunta.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 De manera individual, realice lectura autorregulada del capítulo 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO del libro GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, del autor Idalberto Chiavenato. En su portafolio, cuaderno o carpeta de evidencias:

a) Realice y anexe un mapa conceptual que identifique los conceptos principales del capítulo.
b) Mediante un gráfico defina que es la evaluación de Desempeño.
c) Explique los principales factores que afectan el desempeño en el puesto.
d) Realice y socialice en grupos un paralelo describiendo ventajas y desventajas de la evaluación de desempeño con base en los puestos y con base en las competencias.

3.3.2 El instructor asignara por grupos de trabajo el tema correspondiente para la socialización mediante una actividad lúdica de cada uno de los métodos de evaluación tradicionales y modernos, debe evidenciarse las principales características de cada método, ventajas y desventajas, instrumento y aplicabilidad:

- Escalas gráficas
- Elección Forzada
- Investigación de campo
- Incidentes críticos
- Listas de verificación
- Evaluación Participativa por Objetivos (EPPO)
- Evaluación de 360°

3.3.4 Participe en la socialización en plenaria organizada por su instructor, en relación a la explicación magistral de las temáticas y realice las actividades didácticas propuestas para el instructor

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Para el caso de esta guía, en grupos realizarán un informe en Word en donde identificaran la técnica apropiada para la evaluación de desempeño junto con la propuesta de instrumento, acorde a la organización (objeto de estudio o una que seleccione)

- Estos informes de acuerdo con su contenido y sus objetivos deberán tener en cuenta las características generales y contenidos mínimos para la presentación de documentos escritos; es decir, ortografía, semántica, gramática que sean expositivos, interpretativos, argumentativos y demostrativos.
- Recuerde tener en cuenta y aplicar las Normas Icontec en su informe.
- No olvide que sus tutores prestaran asesoría y retroalimentación cada uno de sus informes en el proceso de formación, esto le permitirá desarrollar el proyecto día tras día.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Elabora objetivamente instrumentos de verificación de acuerdo con las actividades y tareas Verifica resultados frente a los estándares de calidad de manera responsable	Preguntas sobre términos y conceptos básicos.
Evidencias de Desempeño:	Aplica objetivamente las técnicas para la conformación de equipos de trabajo, asumiendo la condición de liderazgo. Aplica objetivamente el concepto de agenda, elementos, características y verifica resultados frente al estándar de calidad.	Observación del desarrollo de las actividades propuesta. Comentarios, mapa mental y demás productos solicitados en las actividades de la guía.
Evidencias de Producto:	Aplica los indicadores de gestión en la verificación y evaluación de las tareas actividades del talento humano. Recoge con responsabilidad las evidencias de los resultados del desarrollo de la agenda y los contrasta con elementos de control establecidos	Portafolio de evidencias e informe escrito

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE (Ver proyecto formativo)

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Trabajo Colaborativo:** Según Francisco Martínez: *"El trabajo colaborativo es trabajo en grupo. El trabajo en grupo no es trabajo colaborativo."* El trabajo colaborativo es la conformación de un grupo de sujetos homogéneos (con conocimientos similares en el tema), donde no surge un líder como en un trabajo de grupo normal, por el contrario, el liderazgo es compartido por todos los integrantes de esta "comunidad" así como la responsabilidad del trabajo y/o el aprendizaje. *Se desarrolla entre los integrantes de dicho equipo, el concepto de ser mutuamente responsables del aprendizaje de cada uno de los demás.*
- **Evaluación de Desempeño:** La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). (http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral)
- **Medición del desempeño:** Se puede decir que la medición de desempeño, en términos generales, es un esfuerzo sistemático aplicado a una organización para evaluar su gestión orientada al cumplimiento de su misión, a partir de la optimización de sus procesos. Leer más: http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento.shtml#ixzz2vrVIuWaz
- **Métodos tradicionales de evaluación de desempeño: Existen** varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno de los cuales presenta ventajas y desventajas y relativa adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación, como también estructurar cada uno de éstos en un nivel diferente, adecuados al tipo y características de los evaluados y al nivel y características de los evaluadores. Esta adecuación es de vital importancia para el buen funcionamiento del método y para la obtención de los resultados.

  Desde el punto de vista de los métodos y técnicas, tradicionalmente se utilizó y se continua utilizando la combinación de enfoques

estadísticos con enfoques cualitativos, con énfasis en dimensiones diversas. Entre ellos, pueden citarse (Chiavenato, 1999; Werther y Davis, 1998; Levy-Leboyer, 1992).
Métodos de escala (escalas gráficas, escalas de puntuación, listas de verificación, escalas de calificación conductual, etc.).

Métodos con acento en la selección de comportamientos que se ajustan a la observación (método de elección forzada u obligatoria).

Métodos basados en registros observacionales, tales como los métodos de investigación o verificación en campo (frases descriptivas, establecimiento de categorías observables, etc.).

Métodos centrados en el registro de acontecimientos críticos o exitosos (método de incidentes críticos, registro de acontecimientos notables).

Métodos con acento en la comparación entre sujetos (por pares, contra el total del grupo, contra tipología exitosa, etc.) o contra estándares (método de puntos comparativos, de evaluación comparativa, de distribución obligatoria).

Es importante tener siempre presente que el sistema escogido, será una herramienta, un método, un medio y no un fin en si mismo. Es un medio para obtener información datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para la toma de decisiones y disposiciones que busquen mejorar e incrementar el desempeño humano dentro de las organizaciones. Leer más: http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento.shtml#ixzz2vrVhDq8a

- **APO:** La "administración por objetivos" (APO), también denominada "dirección por objetivos" o "administración por resultados", es un enfoque gerencial que data de la década de los sesenta. A partir de ciertos conceptos fundamentales establecidos por Peter Drucker.
Es un enfoque de administración que, tomando como base el modelo de sistemas, se orienta al logro de resultados; En donde cada puesto define sus objetivos en términos de resultados a lograr (y no de actividades), que sean coherentes, específicos, prioritarios, desafiantes y tendientes al mejoramiento permanente; A través de un estilo de liderazgo que privilegia la participación y la delegación; de manera que dichos objetivos provoquen la motivación del personal, apuntalen la planificación y el control de gestión y sirvan como marco de referencia para la administración de los recursos humanos.

- **SISTEMAS DE MEDICIÓN E INDICADORES**

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- ARMANDO Cuesta Santos. Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. Ecoe Ediciones 2010.
- JOSÉ, Castillo Aponte, Administración de personal un enfoque hacia la calidad. Segunda edición. Ecoe Ediciones. 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones. Octava edición. McGrawHill.2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Tercera edición. Mc Graw Hill. 2009.

Ingrese a las BASE DE DATOS SENA. Puede acceder a Colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en Bases de datos y pue de acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para Administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest. Gestión Humana

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

ANDRES RODRIGO ORDOÑEZ ERAZO
INSTRUCTOR
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
NOVIEMBRE DE 2015

INCI	Procedimiento: Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: SG-110-PD-278
		Versión: 1
	Macroproceso: Gestión Humana	Vigencia:18/04/2017
	Proceso: Gestión Humana	

1. OBJETIVO

Prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales en los trabajadores de la entidad, mediante la identificación de las necesidades de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción de acuerdo a los cargos y actividades existentes; brindando el conocimiento necesario para que realicen su trabajo en forma segura, responsable, saludable y eficiente de acuerdo a los riesgos a los que estan expuestos.

Objetivos Específicos:
- Fomentar en la población trabajadora comportamientos responsables encaminados a prevenir y promover la seguridad y salud en el trabajo.
- Contribuir a la prevención y detección temprana y oportuna de riesgos, mediante el monitoreo y control periódico de las necesidades de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción en los trabajadores de la entidad.

2. ALCANCE

Establecer, implementar y mantener el Procedimiento de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo, para todos los funcionarios, contratistas y visitantes desde el momento de su ingreso hasta efectuarse su retiro, y en las áreas de trabajo a cargo del Instituto Nacional para Ciegos – INCI –.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN APLICABLES

- El desarrollo de este procedimiento está reflejado en el formato de Descripción Procedimiento de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo, en el Cronograma de Actividades del Programa de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo, en la Matriz de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo, en el Manual de Inducción y Reinducción y en los registros que se generen en relación a estos.
- En el Cronograma de Actividades del Programa de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo se establecen y se hace seguimiento de: los objetivos, la meta, los indicadores, los recursos necesarios, las actividades a desarrollar, los responsables, el cronograma, los registros/evidencias y los resultados de la medición del Procedimiento.
- Para alimentar, modificar o evaluar la información de este Procedimiento, el Cronograma de Actividades y la Matriz, se debe recolectar previamente datos de: Inspecciones, Reporte e Investigación de incidentes y accidentes de trabajo, Reporte de actos y condiciones inseguras (subestándar), el Informe de Condiciones de Salud, Auditorías realizadas al SG-SST, el Informe de revisión por la Alta Dirección y/o cambios en la legislación nacional vigente.
- Cualquier acción preventiva, correctivas o de mejora detectada por funcionarios y contratistas, deberá ser reportada al Grupo de Gestión Humana, a los integrantes del COPASST o al jefe inmediato del área de trabajo; mediante el formato Reporte de Actos y Condiciones Subestandar, establecido para tal fin.
- Los Líderes de Proceso y los Supervisores de Contrato son los responsables de verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en los lugares de trabajo.
- El Presupuesto anual del Instituto Nacional para Ciegos –INCI- debe contemplar los recursos

financieros, técnicos y humanos requeridos para la implementación de los controles propuestos y necesarios.

- El Procedimiento, el Cronograma de Actividades y la Matriz, se revisa mínimo una vez al año, para evaluar la efectividad de los controles implementados, mediante la revisión y evaluación de los registros presentados en el último año.

4. NORMATIVA APLICABLE

NORMA	ARTÍCULOS	TÍTULO	EMISOR
Decreto 1072 de 2015	Art. 2.2.4.6.12., 2.2.4.6.13., 2.2.4.6.24.,	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República
Ley 9 de 1979	Art. 122, 123, 124.	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Congreso de Colombia

5. DEFINICIONES

Accidente de trabajo: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad posible u otra situación potencialmente indeseable.

Actividad No Rutinaria: Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que se ha determinado como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.

Actividad Rutinaria: Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

Acto o Comportamiento inseguro: Se refieren a todas las acciones y decisiones humanas, que pueden causar una situación insegura o incidente, con consecuencias para el trabajador, la producción, el medio ambiente y otras personas. También el comportamiento inseguro incluye la falta de acciones para informar o corregir condiciones inseguras.

Capacitación: Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar al trabajador los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor asegurando la prevención de accidentes, protección de la salud e integridad física y emocional, cuya duración debe ser mínimo de 30 minutos en adelante sobre un tema específico en seguridad, salud y medio ambiente.

Casi accidente: Acontecimiento no deseado que, bajo circunstancias ligeramente distintas, podría haber resultado en daño físico o daño a la propiedad.

Charla Preoperacional: Ejercicio pedagógico en seguridad y salud en el trabajo que busca dar a conocer o informar a los trabajadores aspectos relacionados con las políticas, normas, procedimientos, planes y programas del SG-SST, de manera previa al inicio de la jornada laboral o de una actividad. Estas pueden tener una duración desde 10 a 30 minutos.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: A) las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos, y demás útiles existentes en el lugar de trabajo. B) los agentes físicos, químicos, y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia. C) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente, que influyen en la generación de riesgos para los trabajadores. D) la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores biomecánicos y psicosociales.

Condición insegura: Es todo elemento de los equipos, la materia prima, las herramientas, las máquinas, las instalaciones o el medio ambiente que se convierte en un peligro para las personas, los bienes, la operación y el medio ambiente y que bajo determinadas condiciones puede generar un incidente.

Divulgación: Socialización y/o entrega de información que está relacionada con el SG-SST a través de un documento, una publicación física, digital, virtual o enviada por medios electrónicos.

Enfermedad Laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que

se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

Entrenamiento: Ejercicio pedagógico con duración igual o superior a 8 horas en temas específicos en seguridad y salud en el trabajo o aspectos técnicos.

Incidente de Trabajo (casi accidente): Son los eventos anormales que se presentan en una actividad laboral y que conllevan un riesgo potencial de lesiones o daños materiales. Cuando este tipo de incidente tiene un alto potencial de lesiones es necesario investigar las condiciones peligrosas o intervenir los comportamientos inseguros.

Inducción: Proceso de capacitación general en seguridad y salud en el trabajo -SST-, que se desarrolla durante el proceso de contratación del personal, el cual incluye aspectos administrativos, técnicos y del sistema integrado de gestión.

Inducción Específica: Proceso de capacitación donde se divulgan procedimientos seguros y limpios de trabajo, funciones y responsabilidades en SST, uso de maquinarias, equipos, herramientas, planes de emergencia sin que se restrinja solo a estos temas.

Puesto de trabajo: Corresponde al área dotada de los medios de trabajo necesarios, que cada trabajador tiene para el cumplimiento de una determinada parte del proceso de producción, dentro de una empresa.

Reinducción: Proceso de capacitación general en seguridad y salud en el trabajo -SST-, que se desarrolla periódicamente al personal cuando se presenta algún cambio en las funciones, el proceso o las condiciones de trabajo, el cual incluye aspectos administrativos, técnicos y del sistema integrado de gestión.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

6. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Referencia del Documento	Descripción del Documento	Fecha de Expedición	Estado
	Descripción Procedimiento de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST		
	Cronograma de Actividades del		

	Programa de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST		
	Matriz de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST		
	Manual de Inducción y Reinducción		
	Formato de Asistencia		
	Formato Encuesta de Satisfacción de Eventos de Capacitación o Formación		
	Formato Evaluación del Impacto del Programa de Capacitación		

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES Ó PÁGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO	ACTO ADMINISTRATIVO
1	18/04/2017	No aplica por ser versión inicial	Se adopta el Procedimeinto para dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015	

Comentado [GF1]: No diligencie este espacio, la ofiina de planeación lo hará cuando se encuentre firmada la resolución que aprueba el procedimiento

FIRMAS

ELABORÓ (Funcionario solicitante):		REVISÓ: (Responsable del proceso):		APROBADO (Vo. Bo) (Jefe Dependencia a la que pertenece el Responsable del Proceso)	
NOMBRE: Jeimy Mera Arguello		NOMBRE: Ricardo Hernández		NOMBRE: Dario Montañéz	
FIRMA:	FECHA 18/04/2017	FIRMA:	FECHA 18/04/2017	FIRMA:	FECHA 18/04/2017

ANEXO ÚNICO

CONDICIONES PARA REALIZAR CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Como fuentes de información para identificar las necesidades de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción por cargo, se usan los siguientes documentos, sin que se restrinja solo a ellos:

- Política de SST
- Matriz de objetivos, metas e indicadoress del SG-SST
- Matriz de requisitos legales y de otra índole
- Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- Cronograma de actividades de los programas del SG-SST
- Informe de condiciones de salud, perfiles epidemiológicos
- Resultados de estudios o mediciones higiénicas
- Información estadística sobre accidentes, casi accidentes y enfermedades laborales
- Informes de ausentismo
- Manual de Inducción y Reinducción
- Manual de funciones
- Registros de reportes de actos y condiciones subestándar.

Las necesidades identificadas se registran en la Matriz de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST por Cargo, en la cual se especifícan los temas según el nivel establecido.

2 TIPOS DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Existen diferentes tipos de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción, y están descritos en el numeral 5 Definiciones. A continuación se amplía el alcance de algunos de ellos:

- Inducción: Cuando ingresa un empleado a la entidad sin importar el tipo de contratación, es sometido a la fase de inducción previo al inicio de sus labores.
- Re-inducción: Su objetivo es el de contextualizar de manera puntual a las partes interesadas, acerca de los riesgos propios de su cargo, el ambiente físico, las herramientas y equipos con los cuales va a desarrollar su labor, y los controles sobre los riesgos a los cuales está expuesto.
- Capacitación específica de acuerdo con el cargo
- Entrenamiento: Proceso planeado de preparación específica en seguridad y salud en el trabajo, que fortalece las competencias que debe cumplir un cargo. Contiene una temática preestablecida que busca ahondar en la comprensión y desarrollo de habilidades técnicas para realizar una tarea con eficiencia y seguridad.
- Charla Preoperativa: Sesión corta que se realiza al inicio de la jornada de trabajo donde se abordan recomendaciones puntuales de seguridad con respecto a una tarea operativa.

- Divulgación: Proceso a través del cual se da a conocer uno de los elementos del SG-SST a fin de iniciar su implementación, a través de documentos y actividades de seguridad y salud en el trabajo.

3 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Cuando ingresa un empleado a la empresa, se da inicio al cumplimiento del Programa de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción, verificando en la Matriz de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST la necesidad de formación según el nivel y el cargo que tiene el trabajador.

Paralelamente se debe hacer seguimiento al Cronograma de Actividades del Programa de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST, en donde se detallan las acciones y actividades a ejecutar para acatar y documentar el presente procedimiento.

Se realiza el análisis del cumplimiento del programa cada 6 meses y se replantean las necesidades de refuerzos, temas nuevos o reproceso de capacitación.

4 RECURSOS

Para desarrollar las acciones y actividades establecidas en el Cronograma de Actividades del Programa de Capacitación, Entrenamiento, Inducción y Reinducción en SST, se cuenta con los siguientes recursos:

- Apoyo, asesoría y asistencia técnica de profesionales idóneos remitidos por la ARL, para el desarrollo de temas especializados y técnicos.
- Hacer presentaciones de contenido general en formato Power Point, de acuerdo a la plantilla aprobada por la entidad.
- Recursos físicos como el uso del Auditorio, la publicación de información en cartelera, folletos, etc.
- Recursos audiovisuales como videobeam y equipos portátiles
- Recursos digitales como intranet, correo institucional y pagina web de la entidad
- Recursos virtuales como INCI Radio y redes sociales.
- Formatos relacionados para documentar las actividades realizadas.

Para el desarrollo de los contenidos se tiene en cuenta la accesibilidad, el lenguaje y la comprensión del grupo al cual va dirigido el tema; en el momento en que las condiciones de trabajo cambien, se revisan las capacitaciones para todos los cargos.

5 CONTENIDO DE LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

La inducción cuando ingresa un empleado a la entidad, es la primera acción de prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo. Este proceso incluye los siguientes temas sin que se límite exclusivamente a ellos:

Información general de la entidad	- Reseña histórica - Actividad económica - Organigrama - Manual de Inducción y Reinducción
Seguridad social integral	- Sistema general de salud. Afiliación a la EPS - Administradoras de riesgos laborales. Afiliación a la ARP - Fondo de pensiones. Afiliación al fondo de pensiones
Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo	- SG-SST, seguridad y salud en el trabajo - Peligro - Riesgo - Identificación de peligros - Incidente, casi accidente - Accidente de trabajo - Enfermedad laboral - Enfermedad común - Acto inseguro y condición insegura
Aspectos del SG-SST	- Política de SST e institucionales - Objetivos del SG-SST - Roles y responsabilidades en SST - Representante del SG-SST - Comunicación, Participación y Consulta - Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles - Peligros propios del cargo - Funcionamiento del COPASST - Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial - Procedimiento de Reporte e Investigación de Incidentes, Accidentes de trabajo y Enfermedadess laborales - Programas de vigilancia epidemiológica propios del cargo. - Uso y mantenimiento de elementos de protección personal propios del cargo. - Plan de preparación y respuesta ante emergencias - Procedimientos seguros de trabajo de acuerdo al cargo
Contenido del SG-SST	- Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo: Cronograma de actividades de los programas - Subprograma de Higiene Industrial: Cronograma de actividades de los programas - Subprograma de Seguridad Industrial: Cronograma de actividades de los programas

Una vez se finaliza el ejercicio de inducción y reinducción se debe registrar en el Formato Control de Asistencia, así como la encuesta de satisfacción del contenido del evento, la cual puede realizarse en forma individual o grupal, registrando el Formato Encuesta de Satisfacción de Eventos de Capacitación o Formación.

6 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Se evaluará la eficacia de la capacitación en forma obligatoria cada 6 meses, para los procesos de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento usando el Formato Evaluación del Impacto del Programa de Capacitación; siendo útil para determinar el nivel de aprensión y compresión de los trabajadores del tema, y de esta manera también retroalimentar el ejercicio para hacer ajustes al programa.

Cuando el resultado de la evaluación de la actividad sea inferior al 50%, deberá repetirse la inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento, teniendo en cuenta que la acción debe contener refuerzos al tema general tratado.

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- **Ficha:** 1905016
- **Código del Programa de Formación**: **122121**
- **Nombre del Proyecto**: Apoyo administrativo a la gestión dela información del sector empresarial
- **Fase del Proyecto** : Ejecución
- **Actividad de Proyecto**: Implementar las estrategias de mejoramiento establecidas en el
- plan de trabajo
- **Competencia** 1**:** 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:
- Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
- Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.

Duración de la Guía: 84 horas presenciales y 36 autónomas

2. INTRODUCCIÓN

El concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad y atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

El objetivo de esta guía de aprendizaje se centra en el reconocimiento de temas orientados al servicio y estrategias de atención a los clientes internos y externos en las empresas. En la presente guía se realizaran actividades que conlleven al entendimiento de temas relacionados por medio de diversas actividades de aprendizaje que proporcionaran conocimientos necesarios para el cumplimiento del objetivo. Los temas que se desarrollaran son: Estructura organico – funcional de una empresa, principio corporativos, la comunicación y sus elementos, comunicación verbal y no verbal, la comunicación empresarial y su clasificación, cultura del servicio, tipos de clientes y estrategias, protocolos de servicio al cliente, proceso técnico de atención al cliente, momentos de verdad, manejo de agenda, estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos.

Las actividades se desarrollaran de manera práctica en forma individual y grupal, bajo el acompañamiento del instructor, apoyadas en los instrumentos de evaluación, reforzando el trabajo en equipo, y con la responsabilidad que el aprendiz presente las evidencias solicitadas.

El trabajo auto formativo y colaborativo le permitirá avanzar en la identificación apropiación y aplicación de este interesante saber que adquiere gran importancia dentro del modelo para el desarrollo de las competencias, pues solamente con la demostración del saber, saber hacer y saber ser, el aprendiz logra las evidencias de aprendizajes propuesta, el instructor verificara los logros obtenidos y el avance del proceso formativo.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividad 1**

Ver el video que a continuación se relaciona: Conferencia Servicio al Cliente https://www.youtube.com/watch?v=Uc2c8TPFI7k

Después de visto el video mencione aspectos esenciales y defínalos, los cuales son fundamentales para un buen servicio al cliente.

Esta evidencia la entregan en físico. Socializar sus respuestas en una mesa redonda.

Actividad 2

Teniendo en cuenta lo visto en formación y apoyándose en videos y textos como los mencionados a continuación:

http://emprendimientomaq.blogspot.com.co/2013/02/estructura-organico-funcional-de-una.html

https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-estructura-organizacional-funcional/

https://es.scribd.com/doc/40667041/PRINCIPIOS-CORPORATIVOS

https://www.youtube.com/watch?v=j-MtfYfxW9M

https://www.youtube.com/watch?v=JIfPh-1TojQ

https://www.youtube.com/watch?v=M-j1oOBCBYs “comunicación, el arte de crear momentos”

Desarrolle la siguiente actividad, de manera escrita:

• Defina con sus palabras qué es una estructura orgánico- funcional de una empresa y qué influencia tiene en el buen desempeño de la organización.

• Qué entiende por principios corporativos de una empresa, y cómo cree qué influye en el comportamiento de los miembros de la organización. Menciones 3 principios.

• Qué es para usted la comunicación y qué elementos intervienen en el proceso de comunicación.

• Defina las clases de comunicaciones que existen, según lo visto en la formación y apoyándose en las citas bibliográficas, y mencione ejemplos de ellas.

• Resalte aspectos importantes del video denominado “comunicación, el arte de crear momentos”

Actividad 3. Realice un mapa conceptual, plasmando el tema de comunicación empresarial y sus componenetes.

Responda: ¿Cómo afecta la comunicación empresarial para un buen servicio al cliente?

http://elmejorblogsdeatecionalcliente.blogspot.com.co/2012/10/comunicacion-empresarial.html

https://prezi.com/vbir9snjvzgq/clasificacion-de-la-comunicacion-empresarial/

https://www.youtube.com/watch?v=Ypc9fCF4A3M “Tipos de clientes”

Actividad 4.

https://www.youtube.com/watch?v=HianSu9ZzkY

https://www.youtube.com/watch?v=JjStZwnAX0M

Suponga que usted va a entrenar a un nuevo compañero para que sepa cómo atender bien a un cliente.

Enumere todos los consejos que usted le daría de qué hacer y qué no hacer para cada tipo de cliente.

Actividad 5.

https://www.marianocabrera.com/8-tipos-de-clientes-y-como-atenderlos/

https://www.innovassistant.com/7-tipos-de-clientes-como-comportarse-ante-cada-uno-de-ellos/

https://www.youtube.com/watch?v=wKvbq9izyzY

https://www.youtube.com/watch?v=zJTIRlm9ijc

https://www.youtube.com/watch?v=x_TMVsoIe90

Teniendo en cuenta las referencias bibliográficas y lo visto en formación, relice nuevamente la siguiente actividad:

¿si usted tuviera que entrenar a un nuevo compañero de trabajo que consejos, tips, estrategias, etc, le daría para tratar con cada tipo de clientes? (el impaciente, el lamentable, el amiguero, el laguna mental, el enojón, el sabelotodo, el flojo, el negociador)

Clínica del servicio, realizada en parejas, cada aprendiz debe actuar en la atención a un tipo de cliente.

Actividad 6.

https://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/

https://www.gestiopolis.com/control-interno-procesos-servicio-cliente/

Mencione todas las etapas del proceso técnico de atención al cliente, y describa cada una mencionando diferentes cualidades y habilidades a tener en cuenta.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Preguntas relacionadas con los temas desarrollados en formación. **Evidencias de conocimiento:** Preguntas relacionadas con los temas desarrollados en formación	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos. Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto 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. Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de	Preguntas y respuestas Lista de chequeo Exposiciones observación

	presentación, invitación y de agradecimiento. Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y 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. Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una organización, de acuerdo con el portafolio de servicios. Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes. Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización.	

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Morone, Guillermo. Métodos y técnicas de la investigación científica. Recuperado de:

http://emprendimientomaq.blogspot.com.co/2013/02/estructura-organico-funcional-de-una.html

https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-estructura-organizacional-funcional/

https://es.scribd.com/doc/40667041/PRINCIPIOS-CORPORATIVOS

https://prezi.com/dd_inpmugtic/manejo-de-agenda/

https://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/
https://www.gestiopolis.com/control-interno-procesos-servicio-cliente/
https://www.marianocabrera.com/8-tipos-de-clientes-y-como-atenderlos/

https://www.innovassistant.com/7-tipos-de-clientes-como-comportarse-ante-cada-uno-de-ellos/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Andrés Ordoñez**			

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
TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL
FICHA – 2325251
COMPETENCIA – 210601010

TALLER # 001

COMPRESION DE LA COMPETENCIA

1. **Toda la competencia describe una capacidad que Usted debe desarrollar. Transcriba el nombre de la competencia, tal y como esta enunciado y su código.**
2. **Con sus palabras, describa lo que comprendió de esa competencia.**
3. **Toda competencia tiene por lo menos dos resultados esperados. ¿Cuántos tiene la competencia que se analiza?**
4. **Escribe los resultados de la competencia tal y como están en el documento y al final con sus palabras describa que comprendió.**
5. **Cada resultado de competencia a su vez tiene unos criterios de evaluación. ¿Cuántos y cuáles son esos criterios? ¿Con cuál o cuáles de esos resultados los asocia?**
6. **Que conocimientos esenciales debe usted tener para lograr y adquirir la competencia.**
7. **Después de un análisis global, elabore su propio concepto de la competencia a desarrollar.**
8. **Como se proyecta una vez adquirida y desarrollada la competencia.**

Instructor: Cesar Harvey Rivera Velasco
Correo: chrivera@sena.edu.co
Cel. 3206040151

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL
FICHA – 2325253
COMPETENCIA – 210101023

TALLER # 001

COMPRESION DE LA COMPETENCIA

1. **Toda la competencia describe una capacidad que Usted debe desarrollar. Transcriba el nombre de la competencia, tal y como esta enunciado y su código.**
2. **Con sus palabras, describa lo que comprendió de esa competencia.**
3. **Toda competencia tiene por lo menos dos resultados esperados. ¿Cuántos tiene la competencia que se analiza?**
4. **Escribe los resultados de la competencia tal y como están en el documento y al final con sus palabras describa que comprendió.**
5. **Cada resultado de competencia a su vez tiene unos criterios de evaluación. ¿Cuántos y cuáles son esos criterios? ¿Con cuál o cuáles de esos resultados los asocia?**
6. **Que conocimientos esenciales debe usted tener para lograr y adquirir la competencia.**
7. **Después de un análisis global, elabore su propio concepto de la competencia a desarrollar.**
8. **Como se proyecta una vez adquirida y desarrollada la competencia.**

Instructor: Cesar Harvey Rivera Velasco
Correo: chrivera@sena.edu.co
Cel. 3206040151

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

➢ Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo Gestión Empresarial.
➢ Código del Programa de Formación: 621201. V 102
➢ Nombre del Proyecto: Elaboración de Planes Empresariales para la creación y Fortalecimiento de MYPES.
➢ Fase del Proyecto: Fase 3: Estructuración de Planes Empresariales
➢ Actividad de Proyecto: Elaborar el plan Empresarial para cada Empresa.
➢ Competencia: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.
➢ Resultados de Aprendizaje:
- Consolidar la información del comportamiento de los inventarios
- Actualizar la codificación de los objetos en el sistema de acuerdo con la normatividad vigente, las prácticas y políticas de la organización
➢ DURACIÓN DE LA GUÍA: 56 Horas

2. PRESENTACION

Estimados aprendices bienvenidos a esta nueva fase de la formación en la gestión empresarial para; controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo. Con su buena actitud y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto lo invitamos a realizar las actividades propuestas de forma presencial y autónoma, con el máximo entusiasmo, permitiendo apropiarnos de los conceptos y metodologías para la Gestión y consolidar Inventarios, para beneficio tanto de ustedes como de la empresa en la cual ustedes demostrarán sus competencias. Los invito entonces desde ya a iniciar este proceso de formación significativo y de construcción para la vida y el mundo laboral y productivo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial.

Observar el video "Sistema y modelo de inventarios" en el siguiente enlace.

En equipos de cinco (3) aprendices de acuerdo con el método orientado por el instructor para tal fin, realizar una reflexión sobre el video visto, argumentando la situación principal y las enseñanzas que este nos deja para el proceso de aprendizaje.

Seleccionar un integrante del equipo para presentar dichas ideas en plenaria de grupo.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos:

Responder las siguientes preguntas de acuerdo con los contenidos cognitivos.

1. ¿Qué es verificar normas legales de inventarios?
2. ¿Qué importancia tiene la legislación y normatividad de inventarios en una empresa?
3. ¿Qué significa valorar inventarios?
4. ¿Cuántas clases de inventarios conoce?

Socializar mediante una mesa redonda. Todos los integrantes del equipo deben estar preparados para sustentar y argumentar las ideas.

Actividades de apropiación:

Actividad cognitiva

➢ Identificar procedimientos para consolidar la información acerca del comportamiento de los inventarios de acuerdo las políticas de la organización y normatividad vigente.
➢ Codificar objetos bajo alguno de los sistemas de inventario teniendo en cuenta las políticas organizacionales, protocolos de la empresa y normas vigentes.

Actividad procedimental

➢ Consolidar información resumen sobre el comportamiento de los inventarios en un periodo de tiempo determinado, aplicando las políticas organizacionales y normatividad vigente.
➢ Diseñar presentar de manera creativa propuesta de divulgación de acuerdo con el medio seleccionado.

Actividad valorativa:

➢ Actualizar los objetos del sistema de inventarios con responsabilidad teniendo en cuenta las políticas de la organización y normatividad vigente.

SUB ACTIVIDADES

Sub actividades 1.

- Exponer por parte del instructor el tema como verificar y valorar inventarios y como se realiza la consolidación de inventarios en las organizaciones, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las políticas institucionales.
- Conformar grupos de trabajo de 4 aprendices y desarrolle un mapa mental sobre el tema de verificar y valorar inventarios, realizar la respectiva sustentación ante sus compañeros.
- Elaborar en grupos de a cuatro aprendices un friso con el material propuesto por el instructor sobre el tema de procedimiento para la toma física de inventarios en una organización.

Sub actividades 2.

- Exponer por parte del instructor la conceptualización acerca de los temas de sistemas de inventarios y Métodos de valuación de inventarios, realizando las respectivas aclaraciones.
- Investigar sobre el tema gestión de inventarios y los procedimientos para realizar una toma física de inventarios, actividad de trabajo autónomo.
- Desarrollar en grupo de a cuatro aprendices la siguiente matriz teniendo en cuenta lo aprendido durante el desarrollo de los resultados sobre los inventarios, Comparando Costos ejercicio de cálculo de costos de adquisición, mediante los métodos de valuación PEPS, Y PROMEDIO PONDERADO. Teniendo en cuenta los datos que le ofrece la siguiente matriz, complemente el cuadro comparativo que se le solicita.

Sub actividades 3.

- Responder en grupos de 4 aprendices y según cada iniciativa de negocio, que deba hacer un empresario, para cuantificar los materiales y el costo. Esta actividad debe desarrollarse según consulta realizada por el aprendiz en el sistema de bibliotecas del Sena.
- Trabajo autónomo: Investigar sobre el tema verificar y valorar inventarios y los pasos para realizar una toma física de inventarios.

Actividad de Transferencia del conocimiento:

Presentar una propuesta de gestión y control de inventarios de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios del negocio. Para esto el instructor planteara un ejercicio sobre los métodos de valuación de Inventarios PESP, Promedio ponderado y Retail.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación. Internet. Portátiles.
Materiales Requeridos: marcadores, esferos y hojas de examen.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento: Revisa las listas de productos y el TECNICA: Respuesta a valor asociado a cada uno de ellos en preguntas
Respuesta a preguntas sobre inventarios para sus respectivos procedimientos para el correcto registró en el sistema.
Almacenamiento de inventarios INSTRUMENTO: Cuestionario Consolida y actualiza la valoración de Evidencias de Producto: los inventarios en el instrumento o Propuesta de gestión y control de sistema respectivo.
TECNICA: Valoración de inventarios de acuerdo con la producto Identifica las familias de productos y naturaleza de los bienes o los clasifica de acuerdo con servicios del negocio.
Parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con INSTRUMENTO: Lista de la normatividad internacional, chequeo de producto nacional o de empresa.

Asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la IAC y la codificación interna de productos según la política empresarial.

Maneja los intercambios electrónicos de documentos financieros y comerciales.

Maneja el software de código de barras.

Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. GLOSARIO DE TERMINOS

Consultar el siguiente link.

http://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Salazar, Cesar Augusto Salazar, Marín, Edgar Emilio, Jaime Arturo. Contabilidad financiera para pequeñas y medianas empresas, Bogotá, LEGIS, 2015.

Coral, Lucy. Gudiño, Emma. Contabilidad Universitaria, Bogotá, Mc Graw Hill, 2008

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es) Alba Yolanda Guevara Camargo	Instructor área Administración y mercadeo	CEGAFE	Julio de 2019

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

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)				

Ejercicios de kardex

1. Cosmetología: el centro cosmetológico tiene un saldo inicial el día 1 de mayo de 2022, de 24 frascos de gel para masajes reductores a $ 6.980,50 cada frasco determinado en la factura, además se tiene los siguientes movimientos:

- Para el día 3 se compra 15 frascos a $ 6.690.50 cada frasco.
  El día 5 salen de almacén 17 frascos
  El día 7 se compra 12 frascos a $ 6.408.12 cada frasco
  El día 10 salen de almacén 14 frascos.
  El día 13 se compra 18 frascos a $ 6.782.79 cada frasco.
  El día 15 salen de almacén 16 frascos.
  El día 18 se compra 10 frascos a $ 6.890.50 cada frasco.
  El día 20 salen de almacén 18 frascos
  El día 23 se compra 11 frascos a $ 6.688.12 cada frasco
  El día 25 salen de almacén 13 frascos.
  El día 28 se compra 17 frascos a $ 6.865.79 cada frasco.
  El día 30 salen de almacén 15 frascos.

2. Mecánica dental: el laboratorio dental tienen saldo el día 1 de mayo de 2022, 12 placas de acetato, estas tiene un costo de $ 3.480,70 por cada placa, además se tiene los siguientes movimientos.

   El día 3 compra 24 placas a $ 3.590. 20 cada una.
   El día 5 salen del almacén 17 placas.
   El día 7 compra 18 placas a $ 3.420. 90 cada una.
   El día 10 salen del almacén 20 placas.
   El día 12 compra 27 placas a $ 3.610. 40 cada una.
   El día 15 salen del almacén 25 placas.
   El día 18 compra 14 placas a $ 3.870. 10 cada una.
   El día 20 salen del almacén 10 placas.
   El día 23 compra 15 placas a $ 3.760. 70 cada una.
   El día 25 salen del almacén 22 placas.
   El día 28 compra 13 placas a $ 3.530. 30 cada una.
   El día 30 salen del almacén 11 placas.

3. Farmacia: el centro farmacéutico tienen saldo inicial el día 1 de mayo de 2022, de 19 sobres de salde frutas, estas tienen en con costo de $ 1.100.20 por sobre determinado en la factura, además se tiene los siguientes movimientos.

   El día 3 se compra 12 sobres a $ 1.290.50 cada sobre.
   El día 5 salen de almacén 11 sobres
   El día 7 se compra 20 sobres a $ 1.008.12 cada sobre
   El día 10 salen de almacén 8 sobres.
   El día 12 se compra 21 sobres a $ 1.182.79 cada sobre.
   El día 15 salen de almacén 12 sobres.
   El día 18 se compra 15 sobres a $ 1.200.50 cada sobre.
   El día 20 salen de almacén 13 sobres
   El día 23 se compra 17 sobres a $ 1.188.20 cada sobre
   El día 25 salen de almacén 16 sobres.
   El día 28 se compra 10 sobres a $ 1.350.79 cada sobre.
   El día 30 salen de almacén 9 sobres.

4. La compañía Delta Ltda. Utiliza el sistema de inventarios permanente, solicita elaborar la tarjeta de kardex, para el artículo calculadora financiera ref. 200 por el mes de marzo de 2022.

Inventario final a febrero 28 de 2022 fue de 7.250 unidades a $10.800 cada una y 2500 unidades a $11.200 cada una, las transacciones por agosto son:

Día 02. Compró 9.280 unidades a $15.700 cada una con un descuento del 2%, de contado.
Día 05. Vende 13.580 unidades a $ 42.900 cada una, con un descuento de 5%, de contado.
Día 12. Compra 9.780 unidades a $11.45 cada una con un descuento del 4%, a 30 días.
Día 14 De la compra del día 02 devolvemos 250 unidades.
Día 18. Vende 8.500 unidades a $ 48.000 cada una a 10 días, le dan un descuento del 2%.
Día 25. Compra 9.500 unidades a $11.750 cada una con un descuento del 2%, a 30 días.
Día 27 De la venta del día 18, nos devuelven 5 unidades.
Día 30. Vende el 60% del saldo de unidades a $ 13.900 cada una.

5. Distribuidora de lentes. Utiliza el sistema de inventarios, solicita elaborar la tarjeta de kardex , para el artículo Lentes Beta de la referencia color verde, por el mes de Abril de 2022, realiza las siguientes transacciones, en cada venta y compra dan un descuento del 4%. Inventario final a Marzo 31 de 2011, 3.000 unidades con un costo total de $ 39.000.000 y 500 unidades con un costo de $13.200 cada una, las transacciones por abril son.
   Día 01 Vende 3.100 unidades a $29.200 cada una a 30 días.
   Día 05 Compra 2.950 unidades a $ 14.200 cada una a 30 días de las cuales deja para la empresa 20 que serán destinados al área de bodega.
   Día 07 Compra 3.990 unidades a $ 13.900 cada una a 45 días.
   Día 09 De la compra del día 05 devolvemos 25 unidades.
   Día 11 Compra 14.950 unidades a $ 14.800 cada una de contado.
   Día 14 De la venta del día 01 nos devuelven 4 5 unidades.
   Día 15 Compra 6.350 unidades a $ 14.600 cada una de contado
   Día 18 De la compra del día 07 devolvemos 55 unidades.
   Día 19 Vende 1.950 unidades a $ 35.200 cada una a 30 días.
   Día 20 Compra 6.350 unidades a $ 13.950 cada una de contado
   Día 21 Vende 2.530 unidades a $ 32.200 cada una de contado
   Día 22 Vende 1.750 unidades a $ 29.200 cada una de contado
   Día 24 Compra 1.500 unidades a $ 16.000 cada una.
   Día 26 De la venta del día 19, nos devuelven 30 unidades.
   Día 27 Compra 5.900 unidades a $ 17.700 cada una.
   Día 28 De la venta del día 01 nos devuelven 5 unidades.
   Día 30 Vende el 50% del saldo de unidades a $35.850 cada una.

6. La compañía alfa Ltda. Utiliza el sistema de inventarios permanente, solicita elaborar la tarjeta de kardex, para el artículo calculadora ref. 850 por el mes de Marzo de 2022, para las compras y ventas concede un descuento comercial del 4%,2% un descuento financiero de 15/10, 10/20, 5/25 n/30. Inventario final a febrero 28 de 2011 fue de 3.900 unidades a $ 8.800 cada una.
   Día 02. Compró 3.280 unidades a $ 9.400 cada una.
   Día 05. Vende 3.580 unidades a $ 12.900 cada una, descuento comercial 2%.
   Día 12. Compra 4.700 unidades a $ 9.600 cada una.
   Día 14 De la compra del día 02 devolvemos 10 unidades.
   Día 16 Cancela con cheque la compra del día 02
   Día 18. Vende 4.500 unidades a $ 13.000 cada una.
   Día 25. Compra 3.500 unidades a $ 9.450 cada una, con descuento financiero de 5/30, n/45. Día 27 De la venta del día 18, nos devuelven 5 unidades.
   Día 29 Nos cancela la venta del día 18.

Día 30. Vende el 80% del saldo de unidades a $ 13.900 cada una. Al final del mes, se produjo un sobrante de 3 unidades.

tarjeta kardex Empresa							
producto						proveedor	
detalle movimiento del producto							
fecha			entradas			salidas	
dia	mes	año	cantidad	costo	total	cantidad	costo
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
TOTAL			-			-	

	saldo		
total	cantidad	costo	total
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
	-	-	-
-	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-		-

GUIA DE APRENDIZAJE No 2 Seleccionar

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Gestión del Talento Humano por Competencias-Metodología.

Código: 122320_1 **Versión:** 1

Nombre del Proyecto: Implementación de la Metodología de Gestión Talento Humano por Competencias en ambientes reales o simulados.

Código: 755055

Fase del proyecto: II Hacer

Actividad del Proyecto: Implementar la metodología para la gestión del Talento humano por competencias.

Competencia: 210201023 Seleccionar candidatos para desempeñar los cargos y roles de trabajo, de acuerdo con los perfiles, políticas, normas legales vigentes y procedimientos de la organización.

Resultados de aprendizaje:

210201023 01 Estructurar los procesos de pre selección, selección e inducción, tomando como referentes el manual de perfiles de cargos por competencias y el programa de inducción.
210201023 02 Preseleccionar candidatos aplicando la normatividad y procedimientos internos de la organización.
210201023 03 Realizar el proceso de selección del talento humano de acuerdo con las competencias, la normatividad vigente, las políticas y prácticas adoptadas por la organización: Aplicando instrumentos de medición y procedimientos establecidos de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización y sus objetivos sociales.
210201023 04 Gestiona el proceso administrativo que conlleva el proceso de vinculación de los candidatos seleccionados de acuerdo con la normatividad legal vigente y principios éticos de la gestión del talento humano.
210201023 05 Elaborar el diagnóstico de los procesos de inducción y re inducción de personal nuevo y antiguo teniendo en cuenta las competencias laborales, características del talento humano,
Los requerimientos y políticas de la organización.
210201023 06 Elaborar los procesos de inducción y re inducción de personal del personal nuevo y antiguo teniendo en cuenta los requerimientos y políticas de la organización.

Duración de la guía: 180

2. PRESENTACIÓN

Respetados aprendices, en la fase anterior ustedes realizaron el diagnóstico de la organización y elaboraron el manual de cargos y perfiles, los cuales son el insumo fundamental para la provisión de personal. Es por esto, que continuando con la fase II de la metodología se desarrollaran las actividades correspondientes a la **provisión del personal.** Por ello en estas tres semanas se apropiaran conocimientos y desarrollo habilidades y destrezas relacionadas con los procesos de preselección, selección, vinculación e inducción por competencias.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos y en concordancia con los resultados de aprendizaje se han diseñado diferentes actividades de aprendizaje, algunas que deben elaborar de manera individual y otras a través de trabajo colaborativo. Por ello, lo invitamos a fortalecer sus competencias relacionadas con el trabajo autónomo, sistemático y organizado, la responsabilidad y el cumplimiento, en pro de un excelente proceso formativo y crecimiento integral del grupo, que rehúnde en su crecimiento profesional y personal.
.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión:

3.1.1 Determinar las características físicas y psicológicas de un familiar.
Descripción:

- De manera individual realice una lista de características físicas, emocionales y psicológicas, que les gustaría tuviera su familiar.
- Después dibuje una silueta de su familiar actual.
- Coloque a su alrededor las características físicas, psicológicas y emocionales.
- Compare el ideal con el real.
- Después elabore un párrafo en donde mencione las conclusiones del ejercicio y lo relacione con la selección de personal.

3.2 Actividades de contextualización:

3.2.1 Analizar el proceso de provisión de cargos en las organizaciones, teniendo en cuenta los conocimientos, desempeños y dilemas éticos desde su experiencia.

Descripción: A continuación, debe responder y reflexionar sobre aspectos relacionados con la experiencia que ha tenido a nivel laboral y los aprendizajes que se van a adquirir o fortalecer en la competencia de seleccionar candidatos.

Las siguientes preguntas van orientadas a los conocimientos: ¿Conoce usted el procedimiento de pre selección y selección de personal?, ¿reconoce la importancia para la organización de este proceso?, ¿Conoce que son las assesment center y cuenta con los conocimientos y habilidades para su diseño, aplicación y evaluación?, ¿Esta usted en la capacidad de elaborar un manual de inducción, teniendo en cuenta todos los elementos y los tipos de inducción?.

A continuación, se plantean algunas preguntas relacionadas con el desempeño desde su experiencia laboral: ¿considera que las competencias adquiridas en su formación han sido suficientes para llevar a cabo procesos de selección eficientes y eficaces?, ¿Del proceso de preselección y selección cuáles son los aspectos que se le han dificultan más en su implementación? reflexione sobre un proceso de selección en el que considera que los resultados esperados no fueron los adecuados, ¿Por qué?, ¿los programas de inducción que usted ha planteado han cumplido con los objetivos esperados?, argumente. ¿considera usted que los programas de inducción propuestos han favorecido la integración, la adaptación, el sentido de pertenencia y el conocimiento tanto de la organización como de las funciones del nuevo colaborador?

Estos últimos interrogantes van orientados a reflexionar sobre la dimensión del ser: ¿se le han presentado situaciones en donde las órdenes del jefe vayan en contra de lo que debería hacer?, por ejemplo, contratar a una persona que usted considera que no cumple con el perfil requerido, o firmar algún documento que no es fiel a la verdad o a la realidad. ¿Cómo lo ha manejado?.

La reflexión sobre estas preguntas van a enriquecer las discusiones en los ambientes de aprendizaje y favorecer la apropiación conceptual y el trabajo colaborativo. Por ello, una vez haya reflexionado sobre los anteriores aspectos, se van a socializar a través de un phillip 66.

3.2.2 Socializar el proceso de provisión de cargos acorde a las reflexiones y discusiones previas a través de un Phillips 66.

Descripción de la actividad: Una vez tenga listas las respuestas, debe organizarse con su grupo de PYME y discutir las respuestas, unificando puntos en común, diferencias significativas y especificando conclusiones.

A continuación, cada grupo de PYME presenta las conclusiones, los compañeros pueden apoyar o disentir sobre estas ideas y por último, el instructor cierra la actividad resaltando los aspectos fundamentales de la discusión y lo relaciona con los temas a profundizar dentro del desarrollo de la competencia.

3.2.3 Comparar los métodos y herramientas de selección e inducción tradicionales, con los de competencias laborales estableciendo las diferencias e introduciéndolos en la metodología por competencias.

Descripción: Por grupos de PYME deben elaborar un Cuadro comparativo entre el talento humano tradicional y por competencias, de la selección y la inducción tradicional vs la selección e inducción por competencias y entre entrevista de selección tradicional vs la entrevista por competencias. Estos cuadros comparativos los plasman en un pliego de papel periódico y lo exponen a sus compañeros.

4. Actividades de apropiación:

4.1.1 Elaborar diagrama de flujo de la provisión de cargos teniendo en cuenta las políticas de la organización
Descripción: Por grupos de PYME deben consultar y elaborar el diagrama de flujo de los procesos de preselección, selección, vinculación e inducción. Para ello, deben leer el material propuesto y desarrollar el taller No 2.

4.1.2 Analizar el mercado laboral del modelo por competencias laborales y demanda de los cargos claves en la empresa.
Descripción: Por grupos de PYME deben buscar información sobre la aplicación de selección por competencias en las organizaciones y presentar la información en donde se evidencie el estado actual y unas propuestas de mejora. Esta información se presenta dentro de una cartilla didáctica que se describe a continuación.

4.1.3 Diseñar herramienta de toma de decisiones frente a la convocatoria, fuentes y medios de selección de acuerdo con las políticas de la organización.
Descripción: Por grupos de pyme consulte tipos de convocatoria, fuentes y medios y plásmelo en una cartilla didáctica, en donde en la primera parte presente la información encontrada. Sobre la consulta del mercado laboral. En la segunda, construya un directorio con las diferentes instituciones de la región encargadas del proceso de selección (caza talentos, bolsas de empleo, empresas de suministro de personal, universidades) y por último, las recomendaciones para la organización en relación con estos temas. Profundice en el Taller No 3.

4.1.4 Diseño de assesment center y simulación acorde a la metodología de la organización.
Descripción: Por grupos de trabajo deben diseñar y realizar un ejercicio simulado acorde al cargo que le asignara el instructor. En material de apoyo encuentra el taller con las instrucciones detalladas Taller No 4.

4.1.5 Elaboración del Manual para la provisión de cargos teniendo en cuenta las políticas de la organización. P**r**eselección, selección y vinculación para la organización de acuerdo a las políticas de la organización y la normatividad vigente. Los criterios se encuentran en el Taller No 5. Deben tener presenta la Rúbrica y la lista de chequeo.

4.1.6 Elaborar el Manual de inducción para los nuevos colaboradores enfatizando en la adaptación del nuevo colaborador teniendo en cuenta las políticas de la organización. Los criterios se encuentran en el taller No 6. Deben tener presenta la Rúbrica y la lista de chequeo.

Actividades de transferencia:

En este momento usted ya ha profundizado en todos los elementos que debe tener presentes para hacer un proceso de preselección, selección e inducción por competencias y los procedimientos para la vinculación.

Es hora de poner en práctica estos conocimientos. Para ello, debe resolver el taller No 7 en el cuál se le plantea un proceso de selección para un cargo directivo, uno administrativo uno operativo. Deben evidenciar todo el proceso hasta el momento de la vinculación.

AMBIENTE REQUERIDO

Para el desarrollo de la formación se requieren diferentes ambientes:
Ambientes de formación, sala de TICS, plataforma blakcboard, PYME (si la implementación se va a desarrollar en una empresa real).

MATERIALES

Documentos como guías, talleres, lecturas, material de apoyo, tablero, televisor, computadores, papel periódico, marcadores, listas de chequeo, cuestionarios.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de conocimiento Elaborar diagrama de flujo de los procesos de preselección, selección, vinculación e inducción. **Evidencias de Desempeño:** Ejercicio práctico dramatización comparativa de la entrevista tradicional vs la de competencias. Diseño y simulación de assesment center.	Elabora el plan de actividades para la preselección de personal, de acuerdo con normas y procedimientos y prácticas institucionales. Interpreta el direccionamiento estratégico de la organización en el proceso de reclutamiento o provisión del talento humano, con objetividad. Evalúa canales y fuentes teniendo en cuenta los perfiles de los cargos, nivel de	**Estudio de Caso** **Lista de chequeo**

Aplicación y diligenciamiento de los formatos de la metodología SENA. **Evidencias de Producto:** Diseñar herramienta de toma de decisiones frente a la convocatoria, fuentes y medios de selección de acuerdo con las políticas de la organización. Elaboración del Manual de preselección, selección y vinculación para la organización de acuerdo a las políticas de la organización y la normatividad vigente. Elaborar el manual de inducción para los nuevos Colaboradores enfatizando en la adaptación del nuevo colaborador.	los vacantes, recursos asignados y procedimientos de la organización. Aplica el proceso administrativo en la vinculación de los trabajadores seleccionados de acuerdo con las normas legales de contratación, los principios éticos y políticas de la empresa. Utiliza técnicas y metodología para la elaboración de del plan de inducción y re inducción de los trabajadores en las organizaciones públicas y privadas, y de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización y el enfoque de competencias.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Glosario competencia seleccionar

Pre seleccionar:

Base de Datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto, en este caso busca almacenar, sistemáticamente, los datos de los candidatos que participan en los procesos de selección de la organización y permite realizar consultas posteriores de las que se pueden extraer datos que permitan el cubrimiento de futuras vacantes.

Hoja de Vida o Curriculum Vitae: Es el conjunto de experiencias de educación, laborales y propias de una persona. Se aplica comúnmente en la búsqueda de empleo. En la mayoría de los casos su presentación en forma de documento es requisito indispensable para solicitar empleo. Suministra a la organización los datos necesarios para determinar si el candidato es o no apto para participar en el proceso de selección y evaluación.

Políticas: Las políticas son un quehacer ordenado al bien común, que se encargan de dar un ordenamiento al proceso. Estas son las normas que rigen la forma de realizar los procesos de preselección, selección, evaluación e inducción y están determinadas en función de la cultura de la organización y de su manera de hacer las cosas.

Reclutamiento: El reclutamiento se define como el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización. Igualmente, puede ser definido como el proceso de identificar y atraer la organización a solicitantes capacitados e idóneos.

Vacante: En Gestión Humana una vacante es aquella que se genera cuando una plaza que se encuentra dentro de la estructura organizacional es desocupada por la persona que la ocupaba por diferentes motivos como una renuncia, despido, promoción, etc.; o bien, cuando se crea.

Seleccionar:

Análisis de Puestos: Es la revisión que se hace para determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona, para ocupar el puesto eficientemente. En caso de no existir dicho análisis, la información sobre análisis de puestos es importante porque comunica a los especialistas en personal que deberes y responsabilidades se asocian a cada puesto.

Entrevista de Selección: La entrevista es una conversación y tiene un objetivo, habrá de considerarse que esto implica una interpelación de dos individuos, entrevistado y entrevistador, que van a ejercer un acción reciproca; y aunque es uno de los medios más antiguos para allegar información del solicitante, sigue representando un instrumento clave en el proceso de selección, lo cual implica el conocimiento de diversas técnicas a utilizar en la misma, dependiendo de las características del entrevistado y del nivela que se está seleccionando.

Entrevista Inicial o Preliminar: Esta entrevista pretende detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo posible, los aspectos más visibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo: apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc.; con objeto de descartar aquellos candidatos que de manera manifiesta no reúnen los requerimientos del puesto que se pretende cubrir.

Pruebas psicotécnicas: Estas pruebas son una herramienta valiosa en el proceso de selección, puesto que permiten hacer una valoración de las habilidades y potencialidades del individuo, así como de su capacidad en relación con los requerimientos del puesto y las posibilidades del futuro desarrollo. Existen diversos tipos de pruebas psicotécnicas que miden determinadas características del individuo.

Requisición: El reemplazo y la creación de un nuevo puesto, se notifican a través de una requisición al departamento de Gestión Humana o al área encargada de estas funciones, señalando los motivos que las están ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento turno y horario.

Assessment Center o Centros de Evaluación:

Assessment Center o Centros de Evaluación: El Assessment Center es una técnica de evaluación estandarizada del comportamiento, la cual es utilizada por las empresas en la búsqueda de candidatos que requieren determinadas habilidades y competencias para cubrir un puesto de trabajo. Es una de las evaluaciones más completas para detectar habilidades blandas de los candidatos.

Entrevista de Eventos Conductuales: Se denomina entrevista focalizada por su desarrollo de tipo estructurado, que permite centrarse en los aspectos que se desean evaluar. Es el método de evaluación más efectivo para identificar competencias. Es una entrevista enfocada en el individuo y sus competencias más que en las tareas. Es un proceso para recolectar indirectamente muestras de conducta que llevaron al éxito en el rol que la persona tiene, así como los eventos en los que no logro alcanzar lo que se esperaba de ella.

Técnicas del Assesment Center: El Assessment Center está constituido por varios elementos, los cuales no siempre son todos utilizados en el mismo momento. Las diversas técnicas pueden variar de acuerdo a las habilidades o aptitudes a evaluar. Durante el desarrollo del mismo, se les pedirá a los candidatos realizar diferentes tareas, a través de las cuales se detectaran las competencias buscadas

Manual de inducción:

Cultura corporativa: Es el conjunto de hábitos y costumbres que se aplican al ámbito de una determinada organización. Esta tiene efecto sobre cada uno de los miembros de la empresa y además sobre procesos como reclutamiento y selección, inducción, evaluación y planes de beneficios, al igual que los valores que se viven en la organización. De tal forma que en la

medida en que haya mayor correspondencia entre los valores de los trabajadores y la cultura organizacional, mayor será el compromiso y menor la tasa de rotación.

Estructura organizacional: Es la segmentación formal de una empresa en diferentes unidades de negocio. Muestra cómo se localiza la toma de decisiones dentro de la misma, entrelaza los cargos y además coordina las actividades de las diferentes unidades de negocio.

Misión: Representa la razón de ser de la organización. Se constituye en el fin o en el motivo para el cual fue creada la empresa y su razón de ser para servir. Generalmente responde a 3 preguntas fundamentales: ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos? Y ¿Por qué lo hacemos?

Valores: Creencias básicas, compartidas por todos los miembros de la organización, sobre la que se puede determinar el comportamiento individual.

Visión: Es la imagen que la organización tiene de sí misma en el futuro. Es el acto de verse a si misma proyectada en el tiempo y en el espacio, a partir de un sueño que construyen quienes la constituyen.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Alles, M. (2007).Desarrollo del talento humano basado en competencias (3ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Alles, M. (2009).Construyendo talentos. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. (5ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.

Delgado, M., Gómez, L., Romero, A., & Vásquez, E. (2006). Gestión de recursos humanos: del análisis teórico a la solución práctica. Madrid, España: Pearson Educación.

Granados, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal (4ª. Ed.). MéxicoD.F., México: Manual Moderno.

Herrera, A. (2009). Modelo aplicado de gestión humana basada en competencias. Manual didáctico. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Mornell, P. (2004). ¡Seleccione ganadores! En ellos está el futuro de su empresa. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Swan, W. (1991). Cómo escoger el personal adecuado: un programa para hacer la entrevista eficaz. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma. The Hay Group. (2004). Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Madrid, España:Ediciones Deusto.

http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/gesporcompuch.ht m

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Catalina Fajardo Colmenares Myriam Liliana Rojas Moreno Alexis Esther Viloria Guerrero	Instructoras Centro de Gestión Administrativa. Centro comercio y servicios.	Coordinación de Gestión de Talento Humano. Coordinación servicios administrativos.	27 de septiembre 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL
FICHA – 2364786
COMPETENCIA – 210201023

TALLER # 001

COMPRESION DE LA COMPETENCIA

1. **Toda la competencia describe una capacidad que Usted debe desarrollar. Transcriba el nombre de la competencia, tal y como esta enunciado y su código.**
2. **Con sus palabras, describa lo que comprendió de esa competencia.**
3. **Toda competencia tiene por lo menos dos resultados esperados. ¿Cuántos tiene la competencia que se analiza?**
4. **Escribe los resultados de la competencia tal y como están en el documento y al final con sus palabras describa que comprendió.**
5. **Cada resultado de competencia a su vez tiene unos criterios de evaluación. ¿Cuántos y cuáles son esos criterios? ¿Con cuál o cuáles de esos resultados los asocia?**
6. **Que conocimientos esenciales debe usted tener para lograr y adquirir la competencia.**
7. **Después de un análisis global, elabore su propio concepto de la competencia a desarrollar.**
8. **Como se proyecta una vez adquirida y desarrollada la competencia.**

Instructor: Cesar Harvey Rivera Velasco
Correo: chrivera@sena.edu.co
Cel. 3206040151

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL
FICHA – 2364786
COMPETENCIA – 210201025

TALLER # 001

COMPRESION DE LA COMPETENCIA

1. **Toda la competencia describe una capacidad que Usted debe desarrollar. Transcriba el nombre de la competencia, tal y como esta enunciado y su código.**
2. **Con sus palabras, describa lo que comprendió de esa competencia.**
3. **Toda competencia tiene por lo menos dos resultados esperados. ¿Cuántos tiene la competencia que se analiza?**
4. **Escribe los resultados de la competencia tal y como están en el documento y al final con sus palabras describa que comprendió.**
5. **Cada resultado de competencia a su vez tiene unos criterios de evaluación. ¿Cuántos y cuáles son esos criterios? ¿Con cuál o cuáles de esos resultados los asocia?**
6. **Que conocimientos esenciales debe usted tener para lograr y adquirir la competencia.**
7. **Después de un análisis global, elabore su propio concepto de la competencia a desarrollar.**
8. **Como se proyecta una vez adquirida y desarrollada la competencia.**

Instructor: Cesar Harvey Rivera Velasco
Correo: chrivera@sena.edu.co
Cel. 3206040151

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

<table>
<tr><td>Programa de Formación:
TÉCNOLOGO EN DIRECION DE VENTAS</td><td>Código:

Versión:</td><td colspan="3">122121

2</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proyecto:
APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL.</td><td>Código:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase del proyecto: ANALISIS</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Actividad (es) del Proyecto:

Reconocer la estructura organizacional</td><td rowspan="2">Actividad (es) de Aprendizaje:

Conocer la fundamentación teórica de la organización para la identificación del proceso orgánico-funcional de una unidad administrativa dentro de una organización.</td><td rowspan="2">Ambiente de formación

Ambiente de aprendizaje fundación CERES, Monterilla Caldono</td><td colspan="2">MATERIALES DE FORMACIÓN</td></tr>
<tr><td>DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)

Computadores
Video beam</td><td>CONSUMIBLE
Resma de papel.
Lapiceros.</td></tr>
<tr><td>Resultados de Aprendizaje:
ANALIZAR LOS HECHOS Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN EN SU CONTEXTO, APLICANDO METODOLOGÍAS ESTADÍSTICAS, MATEMÁTICAS O FINANCIERAS EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y EL PLAN DE ACCIÓN.</td><td>Competencia:
PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y RESPONSABILIDAD DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA ORGANIZACIÓN.</td><td>Ambiente de aprendizaje .SEDE SAN JOSE AMBIENTE 201</td><td>DEVOLUTIVO
Computadores</td><td>CONSUMIBLE
Resma de papel.
Lapiceros.</td></tr>
</table>

2. INTRODUCCIÓN



Estimados Aprendices

Bienvenidos a este nuevo proceso de formación, que llevaremos de una manera responsable, con esfuerzo y motivación.

En nuestra sociedad resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre, se nace, crece, vive, aprende y trabaja en organizaciones, estas se encuentran presentes en todas las partes y en todos los ámbitos donde se realice un esfuerzo humano.

El surgimiento de la administración como ciencia es la encargada de examinar el comportamiento social en interacción con el medio, de hacer que los recursos sean productivos mediante la aplicación de una serie de actividades interdependientes destinadas a realizar una combinación de medios que generen una producción de bienes económicos y socialmente útiles.

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los demás recursos para alcanzar las metas establecidas. Esta definición aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas, mediana o grandes empresas, lucrativas o no lucrativas, a las de carácter público o privado y a las de servicios.

En general la administración nos sirve tanto en la vida personal, social y laboral, es esencial para lograr el éxito en cualquier organismo social.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para reconocer la importancia y los diversos tipos de organizaciones en el mundo empresarial, es indispensable empezar a entender la administración desde su perspectiva histórica como ciencia, su

evolución como teoría administrativa, y la empresa en esta interrelación.

Para entender y comprender esta importancia lo invito a que observe los videos, a través del siguiente link:

Historia de la Administración: https://youtu.be/1izht5T2XJc

Historia de la empresa 1: https://youtu.be/ekkDh7w0QII

Historia de la empresa 2: https://youtu.be/VskCtHewv5w

Una vez observado los videos contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué es importante la administración en nuestra sociedad?
2. ¿Qué pasaría en la sociedad si nadie administrara?
3. ¿Cuál es el papel de la empresa en el desarrollo del país?
4. ¿Para qué le sirve a usted como futuro Asistente Administrativo conocer toda esta información?
5. ¿Cuál es su aporte en la sociedad y en la empresa como Asistente Administrativo?

En una mesa redonda se socializa las respuestas de cada aprendiz.

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

Para desarrollar el contenido de la competencia: Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas siguiendo la norma técnica y la legislación vigente; se deben tener claros algunos conceptos como: administración, empresa, clasificación de las empresas, proceso administrativo, planeación, organigrama, matiz DOFA, manual de funciones; por lo cual usted va a realizar una consulta de esos conceptos.

Después de realizada la consulta y distribuidos por equipos de trabajo, máximo de cuatro integrantes, presentarán una breve exposición de los temas, realizando una presentación en power point.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Para realizar la conceptualización de los contenidos, se crearán unos equipos de trabajo colaborativo, los cuales deben evidenciar su actividad, según lo disponga la instructora.

A través del tiempo tanto la administración ha venido evolucionando de acuerdo a las necesidades del ser humano y las organizaciones. Podemos decir que la administración se ha ido formando conforme han ido creciendo las necesidades humanas. En un principio, los administradores nacían y eran productos de un liderazgo nato; pero la evolución de la misma sociedad fue exigiendo más conocimientos de organización de trabajo y de un mejoramiento continuo de los procesos, los productos y las técnicas administrativas.

Para comprender mejor sobre la administración iniciaremos por conocer el origen etimológico de la palabra administración, tomaremos en cuenta los diferentes conceptos de administración, características e importancia de la misma, así como un breve marco histórico en los diferentes periodos o edades de la

humanidad y de la administración en las civilizaciones de mayor relevancia hasta después desarrollar el tema relacionado con la planeación estratégica que permite formular, implementar y evaluar las decisiones multifuncionales que le permiten a una organización lograr sus objetivos.

Actividad No. 1

Para esta actividad usted debe consultar:

Evolución de la Teoría Administrativa
- Antecedentes históricos
- Elementos del concepto de administración
- Características de la administración

Entregar el informe en una presentación power point, realizar una exposición y hacer una pequeña evaluación a los compañeros, de cinco preguntas.

Actividad No.2

Realizar un mapa conceptual en el que evidencie la consulta y el desarrollo de las siguientes teorías administrativas:

1. Teoría científica
2. Teoría clásica
3. Teoría humanística
4. Teoría del comportamiento
5. Teoría neoclásica
6. Teoría estructuralista
7. Teoría burocrática
8. Teoría contingencial

Esta evidencia se socializa por equipos de trabajo, según lo disponga la instructora.

Actividad No. 3

Realice la lectura de elementos y características de la administración, presente el informe en un documento en Word y socializar en una mesa redonda.

Actividad No. 4

Consulte lo siguiente:

Empresa y la relación con la administración
- Concepto y tipos de empresa
- Clasificación y propósitos institucionales de la organización.
- Importancia, recursos y valores de la empresa

De manera creativa socializar la consulta con su equipo de trabajo.

Actividad No. 5

En los equipos de trabajo establecidos, la instructora asignará uno de los siguientes temas para que sea

estudiado por ustedes y compartir la información de manera lúdica.

1. Hacia un concepto de empresa
2. Evolución histórica dela empresa
3. Objetivos y fines de la empresa
4. Génesis y desarrollo de la empresa
5.Ciclo de vida, funciones básicas de la empresa
6. Recursos de la empresa
7. La empresa y el medio ambiente
8. Clasificación de las empresas

Actividad No. 6

Con el material entregado por la instructorade estructura orgánico-funcional, defina los siguientes conceptos:

1. Estructura
2. Organización
3. Departamentalización
4. Cadena de mando
5. Tipos de estructuras

Entregar la evidencia en un documento en Word y socializar el trabajo realizado.

Actividad No.7

Con el equipo colaborativo identifico el Proceso Administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, realizo una presentación en power point y lo socializo ante los compañeros aplicándolo a un ejemplo real.

Actividad No.8

Teniendo en cuenta la Planeación o Direccionamiento estratégico consulto lo siguiente:

1. Misión
2. Visión
3. Objetivos
4. Políticas
5. Metas

Realice un mapa conceptual con las definiciones anteriores y socialice su trabajo.

Actividad No. 9

Con la instrucción de la instructora construya las siguientes definiciones de la Matriz DOFA: concepto, elaboración y aplicación.
Presente su evidencia en un trabajo escrito en Word.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Informe de Reconocer la estructura

En la Institución donde se encuentra desarrollando su trabajo objeto de formación, realice el siguiente

trabajo:

1. Reseña o antecedentes de la creación de la empresa
2.Horizonte institucional: misión, visión, objetivos, políticas y metas.
3. Fortalezas y debilidades (matriz DOFA)
4. Estructura organizacional
5. ¿Cuál es la razón social?
6. ¿Qué características permiten que esta empresa sea reconocida en el país?
7. ¿Qué preguntas cree que se formuló esta empresa para la formulación de su misión?
8. ¿Qué preguntas cree que se formuló esta empresa para la formulación de su visión?
9. ¿Qué permite el análisis DOFA en esta empresa?

Socialización al interior de los equipos de trabajo; con el apoyo del instructor que orienta la formación, cada equipo de trabajo debe preparar un punto del trabajo para sustentar a sus demás compañeros de formación. El trabajo lo presentan en un documento Word con las normas técnicas legales vigentes.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:**	Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento. Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización. Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización.	Lista de chequeo Exposiciones Preguntas Abiertas Taller Práctico

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Reconocer la estructura organizacional	96	Computadores Video Beam Impresora	25 1 1	Resma de papel Caja de marcadores	1 1	Instructor Técnico en Administración	1	Fundación CERES, Monterilla Caldono.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ORGANIZACIÓN: Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las Organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

EMPRESA: Según el Código de Comercio, Art. 25: "Se entenderá como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios".
Es una entidad económica de carácter pública o privada, que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro.

MISION: Es la razón de ser de toda organización, es el objeto de cada organización.

VISION: Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos. La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa. Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con ésta.

Análisis DOFA: Metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

PLANEACION: La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Contreras, Marco Elías. *Fenomenología de la empresa,* 4 edición, Santafé de Bogotá, Editorial Unisur, 1992.
- Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*, Ed. McGraw Hill, 1995
- Biblioteca SENA
- http://wwwadministracionysuspadres.blogspot.com/2012/06/actividadseis-creaciondel-glosario.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Andres Rodrigo Ordoñez
Centro de Comercio y Servicios
Regional Cauca

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

➢ Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo Gestión Empresarial.
➢ Código del Programa de Formación: 621201. V 102
➢ Nombre del Proyecto: Elaboración de Planes Empresariales para la creación y Fortalecimiento de MYPES.
➢ Fase del Proyecto: Fase 3: Estructuración de Planes Empresariales
➢ Actividad de Proyecto: Elaborar el plan Empresarial para cada Empresa.
➢ Competencia: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.
➢ Resultados de Aprendizaje:
- Consolidar la información del comportamiento de los inventarios
- Actualizar la codificación de los objetos en el sistema de acuerdo con la normatividad vigente, las prácticas y políticas de la organización
➢ DURACIÓN DE LA GUÍA: 56 Horas

2. PRESENTACION

Estimados aprendices bienvenidos a esta nueva fase de la formación en la gestión empresarial para; controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo. Con su buena actitud y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto lo invitamos a realizar las actividades propuestas de forma presencial y autónoma, con el máximo entusiasmo, permitiendo apropiarnos de los conceptos y metodologías para la Gestión y consolidar Inventarios, para beneficio tanto de ustedes como de la empresa en la cual ustedes demostrarán sus competencias. Los invito entonces desde ya a iniciar este proceso de formación significativo y de construcción para la vida y el mundo laboral y productivo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial.

Observar el video "Sistema y modelo de inventarios" en el siguiente enlace.

En equipos de cinco (3) aprendices de acuerdo con el método orientado por el instructor para tal fin, realizar una reflexión sobre el video visto, argumentando la situación principal y las enseñanzas que este nos deja para el proceso de aprendizaje.

Seleccionar un integrante del equipo para presentar dichas ideas en plenaria de grupo.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos:

Responder las siguientes preguntas de acuerdo con los contenidos cognitivos.

1. ¿Qué es verificar normas legales de inventarios?
2. ¿Qué importancia tiene la legislación y normatividad de inventarios en una empresa?
3. ¿Qué significa valorar inventarios?
4. ¿Cuántas clases de inventarios conoce?

Socializar mediante una mesa redonda. Todos los integrantes del equipo deben estar preparados para sustentar y argumentar las ideas.

Actividades de apropiación:

Actividad cognitiva

➢ Identificar procedimientos para consolidar la información acerca del comportamiento de los inventarios de acuerdo las políticas de la organización y normatividad vigente.
➢ Codificar objetos bajo alguno de los sistemas de inventario teniendo en cuenta las políticas organizacionales, protocolos de la empresa y normas vigentes.

Actividad procedimental

➢ Consolidar información resumen sobre el comportamiento de los inventarios en un periodo de tiempo determinado, aplicando las políticas organizacionales y normatividad vigente.
➢ Diseñar presentar de manera creativa propuesta de divulgación de acuerdo con el medio seleccionado.

Actividad valorativa:

➢ Actualizar los objetos del sistema de inventarios con responsabilidad teniendo en cuenta las políticas de la organización y normatividad vigente.

SUB ACTIVIDADES

Sub actividades 1.

- Exponer por parte del instructor el tema como verificar y valorar inventarios y como se realiza la consolidación de inventarios en las organizaciones, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las políticas institucionales.
- Conformar grupos de trabajo de 4 aprendices y desarrolle un mapa mental sobre el tema de verificar y valorar inventarios, realizar la respectiva sustentación ante sus compañeros.
- Elaborar en grupos de a cuatro aprendices un friso con el material propuesto por el instructor sobre el tema de procedimiento para la toma física de inventarios en una organización.

Sub actividades 2.

- Exponer por parte del instructor la conceptualización acerca de los temas de sistemas de inventarios y Métodos de valuación de inventarios, realizando las respectivas aclaraciones.
- Investigar sobre el tema gestión de inventarios y los procedimientos para realizar una toma física de inventarios, actividad de trabajo autónomo.
- Desarrollar en grupo de a cuatro aprendices la siguiente matriz teniendo en cuenta lo aprendido durante el desarrollo de los resultados sobre los inventarios, Comparando Costos ejercicio de cálculo de costos de adquisición, mediante los métodos de valuación PEPS, Y PROMEDIO PONDERADO. Teniendo en cuenta los datos que le ofrece la siguiente matriz, complemente el cuadro comparativo que se le solicita.

Sub actividades 3.

- Responder en grupos de 4 aprendices y según cada iniciativa de negocio, que deba hacer un empresario, para cuantificar los materiales y el costo. Esta actividad debe desarrollarse según consulta realizada por el aprendiz en el sistema de bibliotecas del Sena.
- Trabajo autónomo: Investigar sobre el tema verificar y valorar inventarios y los pasos para realizar una toma física de inventarios.

Actividad de Transferencia del conocimiento:

Presentar una propuesta de gestión y control de inventarios de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios del negocio. Para esto el instructor planteara un ejercicio sobre los métodos de valuación de Inventarios PESP, Promedio ponderado y Retail.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación. Internet. Portátiles.
Materiales Requeridos: marcadores, esferos y hojas de examen.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento: Revisa las listas de productos y el TECNICA: Respuesta a valor asociado a cada uno de ellos en preguntas
Respuesta a preguntas sobre inventarios para sus respectivos procedimientos para el correcto registró en el sistema.
Almacenamiento de inventarios INSTRUMENTO: Cuestionario Consolida y actualiza la valoración de Evidencias de Producto: los inventarios en el instrumento o Propuesta de gestión y control de sistema respectivo.
TECNICA: Valoración de inventarios de acuerdo con la producto Identifica las familias de productos y naturaleza de los bienes o los clasifica de acuerdo con servicios del negocio.
Parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con INSTRUMENTO: Lista de la normatividad internacional, chequeo de producto nacional o de empresa.

Asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la IAC y la codificación interna de productos según la política empresarial.

Maneja los intercambios electrónicos de documentos financieros y comerciales.

Maneja el software de código de barras.

Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. GLOSARIO DE TERMINOS

Consultar el siguiente link.

http://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Salazar, Cesar Augusto Salazar, Marín, Edgar Emilio, Jaime Arturo. Contabilidad financiera para pequeñas y medianas empresas, Bogotá, LEGIS, 2015.

Coral, Lucy. Gudiño, Emma. Contabilidad Universitaria, Bogotá, Mc Graw Hill, 2008

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es) Alba Yolanda Guevara Camargo	Instructor área Administración y mercadeo	CEGAFE	Julio de 2019

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

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)				

StuDocu.com

Banco DE Preguntas GUÍA DE Aprendizaje Nº 6. Gestión DEL PLAN DE Acción DEL Clima Organizacional

gestion empresarial (Servicio Nacional de Aprendizaje)

StuDocu no está patrocinado ni avalado por ningún colegio o universidad.
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

Denominación:	Evaluación Nº 6. Gestión del plan de acción del clima organizacional
Nombre y código del Programa de formación:	Tecnólogo en Gestión Empresarial – Código 621201 Versión 102
Tipo	Instrumento de evaluación
Identificación del instrumento	Evaluación de conocimientos
Duración estimada horas y fecha de entrega	1 hora
Modalidad del trabajo:	Presencial e individual, mediado por plataforma virtual
Ambiente de formación:	Ambiente de formación – Plataforma virtual.
Materiales de formación:	Equipo de cómputo con acceso a internet, plataforma.

I. Objetivo(s)

Identificar los conceptos de Clima Organizacional, instrumentos de investigación del clima organizacional y aplicación de plan de acción del clima organizacional

II. Competencia

210601009. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa
240201502. Producir textos en inglés en forma escrita y oral**.**

III. Resultados de aprendizaje asociado a la evaluación

Específicos
21060100901. Diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: el ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con los instrumentos diseñados y aprobados para tal fin.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención c
www.sena.edu.co
This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

21060100902. Formular programas de mejoramiento organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.
21060100903. Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.
21060100905. Garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales, las políticas organizacionales y el desarrollo del talento humano, mediante las propuestas de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con los resultados obtenidos
21060100904. Evaluar los resultados obtenidos del diagnóstico y de la implementación del plan de mejoramiento de acuerdo con las políticas de la organización, normas vigentes y el sistema de gestión de la calidad.
21060100302. Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa
21060100301. Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

IV. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADO

Documento	1033768356 1030544900 1001116015 1000625011	Nombres y apellidos	Wendy Chacon Claudia Hernandez Diana Cardenas Nathalia Bernal
Ficha	2341272-	Fecha	15 de marzo

V. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

La presente evaluación consta de diez (10) preguntas, de tipo selección múltiple con única respuesta, cada respuesta acertada tiene un valor de 10 puntos, para un total de 100 puntos posibles, se supera o aprueba con un mínimo de 70 puntos. Dispone de 60 minutos para realizarla.

VI. DESCRIPCIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. Referencia su análisis en el individuo y su carácter subjetivo. Considera el clima como un atributo del hombre; por ello, analiza su comportamiento en la organización y también las percepciones y significados que construye del ambiente, generando el clima psicológico. Lo anterior es:

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

a)	Clima determinado por los procesos psicológicos	◉
b)	Clima un constructo de la realidad	○

This document is available free of charge on StuDocu.com

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

c)	Clima atributo de la organización	○
d)	Cultura	○

2. Se conoce mediante la medición de las percepciones de los individuos, utilizando técnicas de investigación, como los cuestionarios:

a)	Nivel de presencia de una dimensión	○
b)	Dimensiones	●
c)	Variable	○
d)	Medición	○

3. Podemos asegurar que lo que lleva a la empresa a observar y medir su clima organizacional son dos razones fundamentales que están conectadas con necesidades y realidades macro

a)	El fortalecimiento o una crisis	○
b)	Clima Organizacional	○
c)	Dimensión	○
d)	Reto	●

4. Son los componentes de un diagrama básico de la incidencia del clima organizacional en la productividad

a)	Buen Clima Organizacional, colaboradores satisfechos, mayor compromiso con la organización, logro de las metas, mayor productividad	○
b)	Colaboradores satisfechos, mayor compromiso con la organización, logro de las metas, mayor productividad	●
c)	Mayor compromiso con la organización, logro de las metas, mayor productividad	○
d)	Mayor compromiso con la organización, logro de las metas	○

5. La primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. Lo anterior se refiere a:

a)	Estrategias para medir el clima organizacional	●
b)	Planes de mejoramiento	○
c)	Mayor compromiso	○
d)	Cultura	○

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

6. Son instrumentos de medición de naturaleza cuantitativa para el clima organizacional:

a)	Encuestas y cuestionarios.	◯
b)	Entrevista y encuesta	◯
c)	Observación y las entrevistas	●
d)	Clima	◯

7. Se trata de proporcionar a los empleados beneficios, no monetarios, que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa y creen en la compañía un valor adicional

a)	Salario emocional	◯
b)	Motivación	●
c)	Plan de mejoramiento del clima organizacional	◯
d)	Mayor compromiso	◯

8. Tomar la decisión de desarrollar un proceso de evaluación de clima organizacional

a)	Es la primera etapa para la medición de clima organizacional y el planeamiento, la ejecución y evaluación de planes de mejoramiento	●
b)	Es la última etapa para la medición de clima organizacional y el planeamiento, la ejecución y evaluación de planes de mejoramiento	◯
c)	No hace parte de las etapas para la medición del clima organizacional	◯
d)	Es el plan de acción de la cultura organizacional	◯

9. El clima organizacional o clima laboral, es "la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización, y que influye directamente en su comportamiento. El autor de esta definición es:

a)	Chiavenato	◯
b)	Armando Cuestas Santos	◯
c)	Charry Edwin	●
d)	Cesar Augusto Bernal	◯

10. "la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tuene de esta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva "Es una afirmación de:

This document is available free of charge on StuDocu.com

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

a)	Rensis Likert	○
b)	Chiavenato	○
c)	Armando Cuestas Santos	●
d)	Charry Edwin	○

11. Una aproximación al origen de lo que se entiende por clima organizacional, y el concepto de organización, en la perspectiva de la teora de las relaciones humanas se encuentra en:

a)	Sociologìa	○
b)	Química	●
c)	Anatomía	○
d)	Matemática	○

12. Naylor (1979) concibe el clima como un proceso descriptivo que se desarrolla en tres niveles:

a)	Las características que actualmente tiene el ambiente, las percepciones que tiene cada persona, la intensidad de la percepción que el individuo tiene sobre una característica psicológica de la organización que se explica a partir de las percepciones de los atributos ambientales	○
b)	Integra el individuo, el grupo y la organización	○
c)	Explica las acciones desde el aspecto subjetivo y objetivo	●
d)	Tiene que ver con la actividad que ejerce las personas en la empresa	○

13. Analiza el clima como el resultado de las experiencias vividas por los individuos en la organización, el conocimiento de los objetivos, el grado de formalizacion de su estructura en términos de centralización, especialización, incorporación y uso de la tecnología entre otras. Lo anterior hace referencia al autor:

a)	Payne y Pugh	●
b)	Gary Dessier	○
c)	Idalberto Chiavenato	○
d)	Schein	○

14. Dentro de la visión del clima organizacional aparece los planteamientos de Poole y McPhee (1093,1985) quienes entienden el clima como resultado de las experiencias de las personas en un ambiente (se integran aspectos objetivos y subjetivos) de acuerdo con su estructura (normas y recursos de la organización que regulan y guían el trabajo) y las

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

relaciones entre los individuos y los grupos. En este orden de ideas el análisis del clima presenta las siguientes etapas:

a)	Identifica componentes de la estructura del clima (percepciones, creencias, valores y comportamientos) y sus relaciones. Identifica las propiedades estructurales y características de los individuos de la organización	○
b)	Identifica componentes de la estructura del clima (percepciones, creencias, valores y comportamientos) y sus relaciones.	○
c)	Identifica las propiedades estructurales y características de los individuos de la organización	●
d)	Se refiere a las necesidades de establecer sentimientos de atracción o afinidad para la interacción social	○

15. ¿Como se conoce el nivel de presencia de una dimensión en la organización?

a)	Se conoce mediante la medición de las percepciones de los individuos	○
b)	Se conoce con la identificación de los niveles de dimensión	○
c)	Se conoce con las mediciones de la organización	●
d)	Se conoce como la forma de operacionalización de la dimensión	○

16. La medición y análisis del clima organizacional implica, en primera instancia, definir el modelo teórico a utilizar el cual permite:

a)	Precisar los objetivos, y determinar las variables que resultan del modelo,explica los aspectos básicos en que se fundamenta el modelo y construir la encuesta, propone una sistema para la recolección de datos y el manejo que se le da a la información obtenida, para el análisis e interpretación de resultados.	○
b)	El análisis de los planteamientos realizados e identificar variables y las posiciones particulares frente a las mismas	○
c)	Se involucra la organización, sus políticas, objetivos, deberes, normas, reglas y procedimientos que guían el comportamiento de las personas.	●
d)	Determina el sentimiento de autonomía y el ejercicio del liderazgo y el impacto que tiene en la organización	○

17. La dimensión liderazgo se refiere a:

a)	Al ejercicio del liderazgo y el impacto que tiene la persona que lo ejerce en el propósito de conducir a otra para que alcancen meras, influenciando sus comportamientos en la organización	○

This document is available free of charge on StuDocu.com

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

b)	Sentimiento de autonomía en el ejercicio de sus funciones, y la percepción que tienen las personas por participar en el proceso referidos a tomar decisiones en su trabajo.	○
c)	Cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por el desempeño eficiente del trabajo.	●
d)	Posición que tiene el empleado de asumir riesgos y desafíos que aparecen en su trabajo con el propósito de cumplir las tareas	○

18. La calidad de las relaciones interpersonales con el grupo de compañeros, así como con los supervisores o jefes, genera un ambiente satisfactorio que permite el desarrollo del trabajo. Lo anterior se refiere a la dimensión:

a)	Relaciones	○
b)	Liderazgo	○
c)	Responsabilidad	●
d)	Estructura	○

19. Las relaciones laborales se enmarcan en procesos de apoyo y colaboración entre compañeros y con el jefe cuando sea necesario. La anterior definición corresponde a:

a)	Cooperaciòn	○
b)	Control o supervisión del trabajo	○
c)	Estabilidad laboral	●
d)	Cumplimiento de acuerdo con las tareas asignadas	○

20. Surgen cuando los grupos concentran su acción en el cumplimiento de sus responsabilidades, dejando de lado a las autoridades de la organización en el control que ellas ejercen. Lo anterior hace referencia a:

a)	Conflictos	○
b)	Control o supervisión del trabajo	●
c)	Relaciones	○
d)	Cumplimiento de acuerdo con las tareas asignadas	○

21. El control exigente que se realiza a través de la supervisión, unido a la escasa comunicación y poca calidad en las relaciones interpersonales con los superiores, determina un ambiente de trabajo difícil, afectando el normal desempeño de los empleados.

a)	Obstàculos	○
b)	Apoyo	○

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

c)	Conflictos	◉
d)	Intrigas	○

22. Para la organización es importante que los empleados conozcan y tengan en cuenta los niveles de rendimiento y producción que deben guiar su actuación y/o desempeño. Lo anterior hace referencia a:

a)	Estàndares	○
b)	Desempeño	○
c)	Cooperación	◉
d)	Identidad	○

23. Dimensión autonomía individual: son aquellas que influyen y derterminan el comportamiento de los individuos en la organización; una de las siguientes variables no corresponde al grupo de estas dimensiones:

a)	Comunicación, estructura, toma de decisiones, responsabilidad, apoyo y confianza, resultados y recompensa, riesgo, relaciones interpersonales, estándares	○
b)	Estructura, toma de decisiones, responsabilidad, apoyo y confianza, resultados y recompensa, riesgo, relaciones interpersonales, estándares	◉
c)	Responsabilidad, apoyo y confianza, resultados y recompensa, riesgo, relaciones interpersonales, estándares	○
d)	Estructura, toma de decisiones, responsabilidad, apoyo y confianza, resultados y recompensa, riesgo, relaciones interpersonales.	○

24. Es la fuente primaria de información, debido a la percepción que tiene del clima de la organización, lo anterior hace referencia a:

a)	El individuo	○
b)	La estructura	○
c)	La organizacion	◉
d)	Las variables.	○

25. Considera el clima como un fenómeno de carácter social e interpersonal, donde el factor social incluye en el proceso y desempeño de las tareas por parte de los individuos. Propone 8 dimensiones que abarcan aspectos tales como:

a)	Desconexión del grupo con la tarea, satisfacción de necesidades y relación con la tares, rutinas, ambiente de trabajo, satisfacción en las relaciones interpersonales, supervisión, comunicación, confianza e impulso, ejemplos	◉

This document is available free of charge on StuDocu.com

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

	de los directivos y orientación al riesgo, calidad de las relaciones entre jefes y subordinados	
b)	Estructura, satisfacción de necesidades y relación con la tares, rutinas, ambiente de trabajo, satisfacción en las relaciones interpersonales, supervisión, comunicación, confianza e impulso, ejemplos de los directivos y orientación al riesgo, calidad de las relaciones entre jefes y subordinados	○
c)	Estructura, motivación, rutinas, ambiente de trabajo, satisfacción en las relaciones interpersonales, supervisión, comunicación, confianza e impulso, ejemplos de los directivos y orientación al riesgo, calidad de las relaciones entre jefes y subordinados	○
d)	Estructura, motivación, capacitaciòn, ambiente de trabajo, satisfacción en las relaciones interpersonales, supervisión, comunicación, confianza e impulso, ejemplos de los directivos y orientación al riesgo, calidad de las relaciones entre jefes y subordinados.	○

26. El clima dentro de las organizaciones afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma. Existen varios aspectos que inciden en el clima tales como el tamaño de la empresa, el estilo de la dirección (jerarquía), el ambiente social que está integrado por aspectos como el compañerismo, la comunicación y los conflictos entre las personas o departamentos, también están las características personales que son las aptitudes, actitudes y motivaciones que tienen las personas para hacer sus tareas.
De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional está influido por:

a)	Objetivos de cada trabajador	
b)	El dialecto de los trabajadores	○
c)	Los medios de Comunicación organizacional	
d)	Todas las anteriores.	

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

27. "la presencia de variables de clima organizacional ha sido identificada como soportes determinantes en los sistemas de calidad; el clima organizacional es el reflejo de los valores culturales de la empresa, que está compuesto por múltiples variables, dentro de las que se mencionan liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, capacitación, condiciones de trabajo, toma de decisiones, sistemas de remuneración entre otras" Teniendo en cuenta podemos asegurar:

a)	La gestión de la calidad es una filosofía de vida organizacional	
b)	La organización debe contar con políticas de calidad	
c)	El clima organizacional es ajeno a las políticas de calidad	
d)	El clima organizacional está regulado por las normas ISO	

28. Para Marco Antonio Hernández Calvo, en su libro "Importancia del Clima Organizacional en la Creación de Nuevas Unidades Productivas", El líder es la persona que tiene la capacidad de influir en el comportamiento de otros, con fines específicos como el de lograr objetivos, en este caso objetivos organizacionales; mientras que liderazgo es la capacidad de gestionar los recursos necesarios para satisfacer las expectativas de los liderados.

Si tomamos como cierto la anterior afirmación, podemos decir que el mejor aporte que el individuo puede hacer al clima organizacional debe ser:

a)	La autoridad	
b)	La capacidad de liderazgo	
c)	Los valores personales	
d)	Los objetivos personales.	

This document is available free of charge on StuDocu.com

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

29. El clima también refleja cómo las organizaciones en su conjunto difieren unas de otras en cuanto a las conductas que en ellas se observan. “Esas diferencias son determinadas y puestas de manifiesto por aspectos tales como los procedimientos operativos estándar, la estructura global de la organización y otras pautas de conducta que son tácitas pero poderosas

Según esto, también se pueden considerar como elementos del clima organizacional:

a)	Los manuales de funciones	
b)	La Planeación de la producción	
c)	Los Manuales de Procesos y procedimientos	◯
d)	A y C son correctas	

29. El clima también refleja cómo las organizaciones en su conjunto difieren unas de otras en cuanto a las conductas que en ellas se observan. “Esas diferencias son determinadas y puestas de manifiesto por aspectos tales como los procedimientos operativos estándar, la estructura global de la organización y otras pautas de conducta que son tácitas pero poderosas

Según esto, también se pueden considerar como elementos del clima organizacional:

a)	Los manuales de funciones	
b)	La Planeación de la producción	
c)	Los Manuales de Procesos y procedimientos	
d)	A y C son correctas	◯

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

30. De acuerdo con Hernández (2018), la estandarización de todos los procesos en una organización, deben tener por objeto el establecimiento de indicadores que me permitan en determinado momento medir o evaluar la desviación por exceso o por defecto de la aplicación y rendimiento de los recursos en el desarrollo de la misión de la empresa. Para estandarizar el clima organizacional, se debe anteponer los valores corporativos a los valores individuales; sin embargo, el mejoramiento del clima organizacional debe tener en cuenta los valores de cada trabajador.

De acuerdo con lo planteado, para lograr el mejoramiento del clima organizacional, se debe trabajar principalmente con personas que:

a)	Tengan Autoridad	
b)	Sean líderes	◯
c)	Tengan liderazgo	
d)	Antigüedad en la empresa.	

31. Cuando se quiere mejorar el clima organizacional, se debe involucrar al personal de todos los niveles jerárquicos de la organización; la mejor forma de involucrarlos es despertando el sentido de pertenencia de los trabajadores. Aunque existen muchas formas de despertar el sentido de pertenencia, entre los más utilizados están los incentivos que pueden ser económicos o no económicos; dentro de los segundos está el reconocimiento que la organización haga a sus trabajadores

Según lo planteado, 3 incentivos no económicos son:

a)	Formación, permisos y asensos	
b)	Formación, comisiones y asensos	
c)	Permisos, asensos y comisiones	
d)	Empleado del mes, planes de retiro, formación	◯

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

32. El clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999) es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización, y que influye directamente en su comportamiento.”1 Partiendo de este enfoque para la mayoría de las organizaciones que en el mundo moderno buscan un continuo mejoramiento del ambiente laboral con el propósito de aumentar la productividad, ser altamente competitivos y alcanzar los objetivos empresariales sin perder de vista el Talento Humano. Rensis Likert (1896), menciona que “la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva “2. Brunet (2011), considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus defectos.”

De acuerdo con lo anterior, podríamos afirmar que el clima organizacional:

a)	Depende de la subjetividad del individuo	
b)	Depende del estado de ánimo del individuo	
c)	Depende de la percepción de un individuo en particular	
d)	Depende de la subjetividad de la administración	

33. El clima dentro de las organizaciones afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma. Existen varios aspectos que inciden en el clima tales como el tamaño de la empresa, el estilo de la dirección, el ambiente social que está integrado por aspectos como el compañerismo, la comunicación y los conflictos entre las personas o departamentos, también están las características personales que son las aptitudes, actitudes y motivaciones que tienen las personas para hacer sus tareas.

De acuerdo con lo anterior cuando se mira el factor de compañerismo, el clima organizacional está influido por:

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

De acuerdo con lo anterior, podríamos afirmar que el clima organizacional es:

a)	Comunicación informal	
b)	Comunicación formal	
c)	Comunicación horizontal	
d)	Comunicación vertical	

34. El clima dentro de las organizaciones afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma. Existen varios aspectos que inciden en el clima tales como el tamaño de la empresa, el estilo de la dirección, el ambiente social que está integrado por aspectos como el compañerismo, la comunicación y los conflictos o relaciones entre las personas o departamentos, también están las características personales que son las aptitudes, actitudes y motivaciones que tienen las personas para hacer sus tareas.

De acuerdo con lo anterior cuando se mira el factor de relación entre departamentos, el clima organizacional está influido por:

a)	Comunicación informal	
b)	Comunicación formal	
c)	Comunicación horizontal	
d)	Comunicación vertical	

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

35. El clima dentro de las organizaciones afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma. Existen varios aspectos que inciden en el clima tales como el tamaño de la empresa, el estilo de la dirección, el ambiente social que está integrado por aspectos como el compañerismo, la comunicación y los conflictos o relaciones entre las personas o departamentos, también están las características personales que son las aptitudes, actitudes y motivaciones que tienen las personas para hacer sus tareas.

De acuerdo con lo anterior cuando miramos la comunicación organizacional, el clima organizacional está afectado por:

a)	Comunicación informal	
b)	Comunicación formal	
c)	Comunicación horizontal	◯
d)	Comunicación vertical	

36. El clima dentro de las organizaciones afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma. Existen varios aspectos que inciden en el clima tales como el tamaño de la empresa, el estilo de la dirección, el ambiente social que está integrado por aspectos como el compañerismo, la comunicación y los conflictos o relaciones entre las personas o departamentos, también están las características personales que son las aptitudes, actitudes y motivaciones que tienen las personas para hacer sus tareas.

De acuerdo con lo anterior cuando miramos la comunicación organizacional, relacionada con ordenes e informes, el clima organizacional está afectado Por:

a)	Comunicación informal	
b)	Comunicación formal	
c)	Comunicación horizontal	◯
d)	Comunicación vertical	

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

37. El clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999) es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización, y que influye directamente en su comportamiento.”1 Partiendo de este enfoque para la mayoría de las organizaciones que en el mundo moderno buscan un continuo mejoramiento del ambiente laboral con el propósito de aumentar la productividad, ser altamente competitivos y alcanzar los objetivos empresariales sin perder de vista el Talento Humano. Rensis Likert (1896), menciona que “la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva “2. Brunet (2011), considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus defectos.”

De acuerdo con lo anterior, podríamos afirmar que el clima organizacional es la influencia de:

a)	El medio organizacional en la percepción todos los individuos	
b)	El medio organizacional en la percepción de la cultura individual	
c)	El medio organizacional en la percepción de la comunicación individual	◯
d)	El medio organizacional en la percepción del medio laboral	

38. Según Marco Antonio Hernández Calvo (2018), El Clima Organizacional es el ambiente en donde un trabajador desempeña su labor diariamente, el trato que recibe de sus superiores jerárquicos y de sus compañeros de área o subalternos, la relación existente entre el personal de la empresa, e incluso la relación con los proveedores y los clientes, "este conjunto de buenas relaciones es lo que denominamos Clima Organizacional".

De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional es el resultado de la interacción entre:

a)	Medio, comunicación, clientes	
b)	Medio, organización, comunicación	
c)	Medio, organización, clientes	◯
d)	Medio, clientes, comunicación	

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

39. El clima organizacional se puede medir aplicando un instrumento a los trabajadores de una empresa; una opción es la aplicación de encuestas a los empleados, aunque existen otras herramientas tales como la observación, la entrevista o realización de preguntas. Es importante definir qué es lo que se quiere conocer sobre el clima y plantear el instrumento de forma clara. Para diagnosticar problemas organizacionales es importante definir en el instrumento de investigación preguntas claras que permitan tener un comparativo sobre el clima organizacional que se da actualmente y el clima organizacional que se desearía.

Teniendo en cuenta lo expresado, el éxito del diagnóstico del clima organizacional radica en:

a)	Seleccionar el instrumento que se va a aplicar	
b)	Definir lo que se quiere conocer del clima organizacional	◯
c)	La cantidad de preguntas del instrumento que se aplique	
d)	La relación entre el clima actual y el que se desearía	

40. El análisis de cargos tiene que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosas dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización. El análisis de cargos tiene que ver con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante. Pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada. Este análisis es la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación y asignación de salarios.

Si el análisis de cargos es la base para el proceso de reclutamiento, se podría afirmar que:

a)	El análisis de cargos es la base del clima organizacional	
b)	El proceso de reclutamiento no se relaciona con el clima organizacional	
c)	El análisis de cargos no se relaciona con el clima organizacional	
d)	Para el análisis de cargos se debe tener en cuenta el clima organizacional	◯

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

41. El análisis de cargos tiene que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosas dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización. El análisis de cargos tiene que ver con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante. Pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada. Este análisis es la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación y asignación de salarios.

Esto podría implicar que:

a)	El clima organizacional se debería incluir en el proceso de selección.	
b)	El clima organizacional se debería incluir en los requisitos del cargo	
c)	El clima organizacional se debería incluir en las condiciones del cargo	
d)	El clima organizacional	

42. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:

La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

Tomando lo que es la estructura organizacional, cómo se construye y su influencia en el clima organizacional, podemos afirmar que el clima organizacional está influido por:

a)	La autoridad formal	
b)	Las teorías organizacionales	
c)	La autoridad informal	
d)	Las tendencias administrativas	

43. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:

La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

Para cumplir con lo dicho en la responsabilidad, usted aplicaría cono tendencia administrativa el:

a)	Empowerment	
b)	Benchmarking	
c)	Reingeniería	
d)	Calidad total	

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

44. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

Según lo expresado como recompensa, podemos afirmar que:

a)	Es necesario que los incentivos sean factor salarial	
b)	Es necesario que los incentivos sean monetarios	
c)	Es necesario revisar los incentivos de la competencia	
d)	Es necesario que exista una política de incentivos	

45. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

Para cumplir con lo dicho en lo que es desafío, usted aplicaría cono tendencia administrativa el:

a)	Empowerment	
b)	Benchmarking	
c)	Reingeniería	
d)	Calidad total	

46. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

Teniendo en cuenta lo que son las relaciones, para favorecer el clima organizacional usted incentivaría:

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

a)	El trabajo en círculos de calidad	
b)	El trabajo en mesas redondas	
c)	El trabajo por áreas	◯
d)	El trabajo por secciones	

47. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

Para cumplir con lo que se entiende por estándares y que influye en el clima organizacional, la empresa debe incentivar:

a)	Participación en el “copaso”	
b)	Los fondos de empleados	
c)	Políticas y programas de retito	
d)	Los fondos de vivienda	◯

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

48. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

De acuerdo con lo que se entiende por conflicto, la empresa debe incentivar la capacitación en:

a)	Sindicalismo	
b)	Diálogos de paz	
c)	Negociación	
d)	Estabilidad en las normas	

49. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

De acuerdo con lo que se entiende por identidad, la organización debe apoyar a:

a)	A los trabajadores que tienen liderazgo	
b)	A los trabajadores que son líderes	◯
c)	A los trabajadores que tienen autoridad	
d)	A los trabajadores que tienen mando	

50. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima y viene dado por:
La estructura que representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad: es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
Recompensa: es la percepción de los miembros de la organización sobre el adecuado reconocimiento monetario y psicológico recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que les impone el trabajo, para el logro de los objetivos.
Relaciones: es la percepción de los miembros de la organización acerca de la existencia de unas buenas relaciones laborales entre pares, subordinados y jefes.
Estándares: es el sentimiento de los miembros de la empresa, del espíritu de colaboración y solidaridad de los directivos y demás miembros de la organización.
Conflictos: es la aceptación de los miembros de la organización de opiniones discrepantes y la ausencia de temor en enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los organizacionales.

De acuerdo con lo que es la estructura, la organización debe tener:

This document is available free of charge on StuDocu.com
Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)

a)	Estabilidad laboral	
b)	Estabilidad en las limitaciones	
c)	Estabilidad en la planeación	
d)	Estabilidad en las normas	

VII. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia/Red	Fecha
Autores	Lucy Panteviz Marco Hernández	Instructor Instructor	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	Julio 9 de 2021
Revisión				
Aprobación				

Descargado por Andres Rodrigo Ordoñez Erazo (aroe@misena.edu.co)