PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 34101 Versión 2
- Nombre del Proyecto: Apoyo asistencial a las áreas administrativas de ambientes empresariales reales o simulados de la región del Valle del Cauca.
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: identificar las necesidades de mejora en los procedimientos administrativos de las áreas
- Competencia:
  - Atención al cliente
  - Tic
  - Elaborar documentos
  - Tramitar documentación
  - Protección para la salud y el medio ambiente
  - Comunicación
  - Derechos fundamentales del trabajo
  - Ética para la construcción de una cultura de paz
  - Actividad física y hábitos de vida saludable
  - Cultura emprendedora y empresarial
  - Bilingüismo
  - Matemáticas

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  - Reconocer la orgnización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, tenendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
  - Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto
  - Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas insttitucionales
  - Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización
  - Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles
  - Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normtiva y política organizaconal
  - Seleccionar herramientas de tecnología de la infrmación y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas
  - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artístico
  - Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación
  - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamdentales en el trabajo
  - Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los convenios internacionales
  - Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social
  - Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social

- Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de si mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida
- Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos
- Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social
- Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición
- Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social
- Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización
- Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz
- Establecer relacones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social
- Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos
- Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social

Duración de la Guía**:** **299 horas**

2. PRESENTACIÓN

Aprendiz quiero darte la más cordial bienvenida al programa *Técnico en Asistencia Administrativa,* cuyo objetivo es brindar formación de calidad en conocimientos técnicos y valores éticos, necesarios para impulsar el comercio al por menor de la región y el país; partiendo, del hecho de que ninguna empresa se sostiene sin la acción administrativa siendo una de las ocupaciones más requeridas y fundamentales para la vida de una empresa.



Por tanto, en esta primera fase de proyecto denominada análisis, nos centraremos en identificar conceptos y bases fundamentales relacionadas con la administración, documentos empresariales, los tipos de clientes, reconocer fuentes de información, determinar métodos y herramientas tecnológicas para la recolección de la información, entre otros elementos transversales, que permitirán diagnosticar las necesidades de mejora en el área administrativa en los establecimientos que sean seleccionados para implementar el proyecto formativo.

Lograr esto implica un alto nivel de compromiso, responsabilidad y dedicación; por tanto, te invito a trabajar con motivación, disciplina y en especial, asumiendo un rol de participación activa que nos permita alcanzar de manera exitosa los objetivos de aprendizaje propuestos.

“Si crees que puedes o crees que no puedes tienes razón”. Henry Ford

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Aprendices, los invito a analizar el caso de estudio que se plantea a continuación y resolver los interrogantes dados:

PANADERIA LOLITA

El señor Ferney Zabaleta, psicólogo de 35 años de edad, compró la pastelería Lolita, motivado por el deseo de tener un negocio propio que le generara empleo a su familia y mejorará sus ingresos. En la panadería laboran de tiempo completo 4 primos del señor Ferney en el área de producción, con quienes se ha negociado pagar un salario integral de $600.000. La panadería en los últimos años ha cambiado en 6 ocasiones de panadero, debido a que estos le daban recomendaciones a Don Ferney, las que finalmente se descubría que beneficiaban a los empleados y no a la panadería, algunos de los panaderos, están laborando en otras panaderías donde devengan mejores salarios. Los panaderos no se encuentran afiliados a ningún sistema de seguridad social por no considerarlo importante, ellos han propuesto que el dinero que el empresario debería destinar para este compromiso sea entregados a ellos. Generalmente los panaderos aprenden el oficio una vez que ingresan a Lolita, mediante cursos ofrecidos por los proveedores.



La panadería produce las líneas de panadería, pastelería y cafetería, la capacidad de producción está siendo utilizada en un 40%. Durante los últimos 3 años la panadería ha mantenido la misma variedad de productos en puntos de ventas. La esposa del señor Ferney trabaja como cajera y vendedora en la panadería, en ocasiones ella decide comprar de contado materias primas para aprovechar descuentos, sin embargo, cuando el señor Reinaldo le consulta sobre el efectivo para pagar los sueldos de la quincena y otros compromisos se encuentra con dificultades por la falta de dinero. Los panaderos son quienes deciden los productos y las cantidades a producir diariamente; son frecuentes las discusiones entre los dos esposos porque se pierden oportunidades de venta por no contar con los productos en la estantería. El negocio fue visitado por un representante de salud pública, quien estableció sanciones por encontrar que los panaderos no cuentan con la dotación requerida. A la panadería acuden con frecuencia propietarios de tiendas y cafeterías de colegios de los barrios vecinos.

Usted ha sido contratado por el señor Ferney como Asistente Administrativo para que le ayude a:

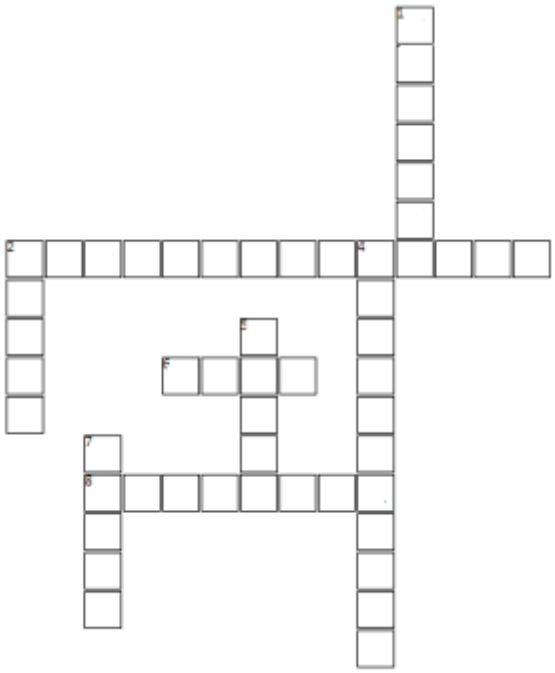
a) ¿Cuál es su opinión frente al manejo que le está dando don Ferney al negocio? Argumente su respuesta.
b) Partiendo de la situación actual de la empresa: ¿Qué herramienta de diagnóstico utilizaría para identificar y analizar los puntos por mejorar?
c) Mencione por lo menos cuatro recomendaciones o propuestas que platearía a don Ferney para mejorar su negocio desde el punto de vista administrativo.
d) ¿Qué consecuencias se originarían si don Ferney decide no realizar ningún cambio en el manejo que está dando al negocio?

Socialice sus respuestas en la mesa redonda dirigida por su instructora.

Duración: 45 minutos

3.2 Contextualización

Aprendiz, lo invito a resolver de manera individual el siguiente crucigrama:



Horizontales

2 Iniciativa o aptitud de un individuo para desarrollar un proyecto de negocio, u otra idea que genere ingresos

6 Programa informático destinado al procesamiento de textos

8 Conjunto de preguntas aplicadas a cierta población, para conocer su opinión frente a determinado tema.

Verticales

1 Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

2 Programa que permite trabajar con datos numéricos para realizar cálculos, analizar datos y generar gráficos

4 Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno

5 Herramienta de Google que permite crear, compartir, visualizar y editar documentos en la nube

7 Transacción comercial en la cual se entrega un producto o servicio a cambio de dinero

Una vez finalizado el ejercicio participe de realimentación propuesta por su instructor.

Duración: 1 hora

3.3. Actividades Apropiación

1. CONOCER LA DINÁMICA EMPRESARIAL, LA CULTURA EMPRENDEDORA, LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LAS RELACIONES CON EL CLIENTE IDENTIFICANDO LOS FACTORES DE RIESGOS, CLASIFICANDO LOS RESIDUOS LA NORMATIVA VIGENTE Y EJERCiENDO VALORES Y NORMAS QUE FAVORECEN LA CONVIVENCIA Y LA RELACIÓNES LABORALES, ASÍ COMO ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS,

Aprendices, vamos a iniciar este proceso formativo reconociendo el entorno de la empresa, sus actividades administrativas y cómo incide un asistente administrativo en ellas.

ACTIVIDAD: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CLAVE PARA EL SERVICICO AL CLIENTE

Aprendiz, para dar inicio a este maravilloso proceso formativo es necesario que se familiarice con los conceptos que utilizará de manera frecuente; por ello, lo invito a que consulte el material de estudio denominado "Conceptos clave para el proceso formativo", a partir de las definiciones que allí se presentan, resuelva el siguiente taller a través del medio que más se le facilite (manual o en Word):

1. Complete la siguiente oración:
   a) _____es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.
   b) _____ _____ las encontramos en las empresas y estos tienen un manejo especial. Dentro de ellos encontramos las cartas, memorandos, actas, informes, circulares, etc.
   c) En la estructura de la matriz DOFA, la evaluación de Debilidades y Fortalezas corresponden a factores_____ y la evaluación de Oportunidades y Amenazas obedecen a factores _____

2. En la siguiente tabla hay dos columnas: Una con definiciones y la otra con conceptos, debe relacionarlas escribiendo la letra el concepto en el campo en blanco (Columna letra) que está al lado de la definición:

LETRA	DEFINICIONES	CONCEPTOS
	El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.	a. Visión
	Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.	b. Valores
	En el 2020, el SENA será una Entidad de clase mundial en formación profesional integral y en el uso y apropiación de tecnología e innovación al servicio de personas y empresas;	c. Objetivos

	habrá contribuido decisivamente a incrementar la competitividad de Colombia	
	Innovaciones en el sector Productivo	d. Estrategias
	Respeto. Librepensamiento y actitud crítica. Liderazgo. Solidaridad. Justicia y equidad. Transparencia.	e. Misión

4. Complete el siguiente esquema con los pasos del proceso administrativo:



5. Liste las actividades que se realizan en cada una de las áreas funcionales que se relacionan en la siguiente tabla:

ÁREAS	ACTIVIDADES
Administrativa	
Contable y financiera	
Producción y/u operación	
Talento humano	
Comercial	

6. Defina que es un cliente y establezca la diferencia entre cliente interno y externo.

7. Según la personalidad describa los tipos de cliente que existen y recomiende como deben ser atendidos en cada caso..

8. En parejas simulen un proceso de atención al cliente, en donde un integrante sea el cliente y el otro quien lo atiende; recuerden aplicar el protocolo y ofrecer el portafolio de productos y/o servicios de la empresa de la empresa.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente*
- ✓ *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto:*
- ✓ *Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política organizacional*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: *10 horas*

ACTIVIDAD: EL EMPRENIMIENTO COMO OPCIÓN DE VIDA

El emprendimiento es una estrategia de potenciación a la formación de la persona, que conlleva a la generación de valor en su proyecto de vida, permitiéndole además, la oportunidad de identificar iniciativas de negocio que conduzcan a la conformación de nuevas empresas. Los aprendices de hoy deben ser proyectados desde el emprendimiento a diseñar ideas de negocio alternas para potencializar su formación convirtiéndose en activadores de ideas de negocio que les permitan ser altamente competitivos en el entorno organizacional, y tener la posibilidad de generar nuevos ingresos a través de la realización de una idea factible de negocio, en donde puede estar la solución a nuestros problemas económicos.



1. Es importante abordar el emprendimiento inicialmente desde un punto de vista reflexivo; de esta forma, los invito para que a partir de sus experiencias y conocimientos, respondamos los siguientes interrogantes, si desean tener una gúia consultar el material de apoyo de emprendimiento:

- ✓ ¿Qué es y para qué sirve el emprendimiento?
- ✓ ¿Por qué es tan importante el emprendimiento en Colombia?
- ✓ ¿Un emprendedor nace o se hace?
- ✓ Realice un listado de aquellos aspectos que consideras son importantes tener en cuenta al momento de tomar la decisión de emprender.
- ✓ Diligencia el siguiente cuadro, clasificando cuales consideras son tus fortalezas y debilidades que serán determinantes para seleccionar tu posible emprendimiento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

2. Después, de reflexionar sobre emprendimiento conformen equipos de máximo cinco personas y a través de la técnica didáctica "Lluvia de ideas" identifiquen posibles problemáticas en su municipio inherentes al ámbito comercial, las cuales podrían convertirse en una oportunidad de negocio innovadora; seleccionen las tres ideas que más les llame la atención y procedan a aplicar el "Método para selección de ideas por ponderación" que que encontrarán en el materal de apoyo:



Posteriormente, construya un documento donde consolide la siguiente información:

- ✓ Breve descripción de las ideas de negocio planteadas
- ✓ Matriz de ponderación para selección de ideas debidamente diligenciada
- ✓ Análisis de los resultados obtenidos en la matriz, especificando cuál de las ideas valoradas resultó más conveniente.
- ✓ Argumente la necesidad que esta idea resolverá y el componente de innovación involucrado.
- ✓ Explique cómo el método de ponderación lo ayudó a tomar esta decisión.

Envíe este documento al correo electrónico de su instructor en la fecha acordada en el plan de trabajo; tenga en cuenta aplicar normas ortográficas y normas APA para la presentación de trabajos escritos.

3. Aprendices, para finalizar las actividades de emprendimiento los invito a ingresar a la biblioteca virtual y consultar el libro "CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPRESAS" escrito por Ramiro Antonio Zuluaga G. (https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3200876&query=MISION%2C+VISI%C3%93N%2C+DOFA#) para complementar los conocimientos impartidos en el área técnica de su institución educativa sobre el direccionamiento o planeación estratégica, posteriormente en los grupos de trabajo que ya están conformados para la creación de la empresa diligencien en un documento en Word la siguiente información:

- Portada
- Nombre de la empresa
- Slogan de la empresa
- Logo
- Actividad económica

- Nicho de mercado
- Descripción general de la idea negocio

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política organizacional.*
- ✓ *Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*

Duración: *20 horas*

ACTIVIDAD ÉTICA: Reconocer y practicar los valores y normas que favorecen la convivencia y la relación entre las personas, así como estrategias de resolución de conflictos, la mediación desde los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

Aprendices hemos iniciado la primera fase de nuestro proyecto formativo, la fase de análisis, que nos da la apertura para alcanzar un sin número de competencias y resultados de aprendizaje del técnico matriculado. Para ello, desde el área de ética desarrollaremos los resultados de aprendizaje que nos brinda las herramientas o técnicas base para aprender a relacionarnos en los diferentes contextos productivos y sociales a través de valores, conductas y hábitos.

Para la realización de las siguientes actividades el aprendiz, deberá consultar en la biblioteca virtual del SENA el libro "ARTE Y EDUCACIÓN PARA LA PAZ" de la coordinadora LUCINA JIMENEZ, y leer específicamente el artículo *"cultura y educación para el desarrollo" de Gemma Carbó Ribugent* desde la página 26 a la página 42. Relaciono el link donde pueden acceder:

https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956

Por consiguiente, de manera individual los invito a realizar el ejercicio análisis de los valores, actitudes y comportamientos, donde se rechaza la violencia y se previene los conflictos, identificando sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre personas y grupos. Ahora bien, diseñe una escala jerárquica donde establezca el grado de vinculación con los siguientes entornos (familiar, educativo, social) que tiene cada de ustedes a través de sus propios valores:

Continuando con el desarrollo de las actividades de aprendizaje, sobre el tema LOS DERECHOS HUMANOS LABORALES que se define como "La protección de la dignidad humana en relación con el trabajo ha sido un elemento permanente en el devenir de los derechos humanos. Dicha afirmación supone tener presentes las relaciones e influencias entre los derechos humanos y los derechos laborales, donde a nivel internacional, la actividad de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se han encontrado en momentos significativos para el desarrollo y evolución normativos de la protección de la dignidad humana y del trabajo.



En su aspecto axiológico, los derechos humanos constituyen la manifestación jurídica de valores como la libertad, la justicia, la igualdad, y la dignidad, este será un punto de encuentro con el derecho del trabajo que puede ser entendido como el conjunto de normas y principios que rigen las relaciones que de manera individual y colectiva se establecen entre el empleador y quien presta un trabajo subordinado."

A partir de la escala de valores, la definición anterior de los Derechos humanos laborales y la lectura propuesta de la "cultura y educación para el desarrollo" de la biblioteca virtual del Sena que se relacionó anteriormente, realice un cuadro comparativo donde, relacionará en 2 columnas frente a lo que usted como persona y profesional puede reforzar y potencializar en la vida para obtener un excelente reconocimiento y desempeño laboral con fundamento en la cultura de paz.

Ej.

CUADRO COMPARATIVO DE PRINCIPIOS Y VALORES PERSONALES PARA LA APLICACIÓN EN LA VIDA LABORAL FUNDAMENTADA EN LA CULTURA DE PAZ			
¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE APLICAR LOS PROPIOS PRINCIPIOS Y VALORES PARA LA VIDA PERSONAL, PROFESIONAL Y LABORAL?		¿QUÉ PUEDE SER NEGATIVO EN CASO DE NO APLICAR LOS PROPIOS PRINCIPIOS Y VALORES PERSONALES EN MI VIDA PERSONAL, PROFESIONAL Y LABORAL?	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Ahora bien, cada uno deberá enviar sus trabajos de forma escrita o digital (Word) al correo de la instructora de ética dianis_434049@hotmail.com o al whatsapp 3046583943 en la fecha acordada con la instructora.

Pueden guiarse a través de las preguntas que surjan al momento de realizar la lectura (vayan tomando apuntes). Al terminar la lectura como sugerencia pueden realizarse ustedes mismos preguntas que sirvan de guía para la elaboración del cuadro.

Todo ello se realiza con el fin de que generemos una cultura y un hábito para impactar de manera positiva el entorno como aprendices SENA. Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.*
- ✓ *Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.*

- ✓ *Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*

Duración: *5 horas*

2. ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS ASISTENCIALES DE LAS ÁREAS DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS, VALORANDO LA CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL ANATÓMICA Y FISIOLÓGICA DE LAS ESTRUCTURAS MUSCULO-ESQUELÉTICAS EMPLEADAS EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE AYUDEN AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL.

ACTIVIDAD: GESTIÓN DOCUMENTAL, NORMAS Y HERRAMIENTAS PARA SU APLICACIÓN

Aprendices la gestión documental es fundamental para la sinergia de los procesos administrativos, por ello los invito a desarrollar las siguientes actividades:

1. La comunicación es un factor esencial para la desarrollar las actividades dentro de una empresa, por eso es de vital importancia conocer los elementos que intervienen en ella, su procesos y tipo de actos comunicativos, por eso van a visualizar la presentación en Powerpoint preparada por su instructor donde se explica la temática; partiendo de esto, en parejas realizarán el Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos que deberá entregar resuelto al correo de su instructor para su revisión y aprobación.



2. En parejas realicen la lectura autorregulada de la GTC – 185 y luego resuelva el Taller: Estructura de los documentos organizacionales.

3. Finalmente, para afianzar los procedimientos que realiza un asistente administrativo es importante leer la cartilla práctica de GESTION DOCUMENTAL para realizar un esquema donde exponga las fases para el manejo de la correspondencia y otro para la gestión del archivo en una empresa.

4. Complete la tabla, relacionando ejemplos, usos y características de las herramientas, equipos o aplicaciones relacionadas. Para ello puede apoyarse de la consulta en fuentes web o en las bases de datos de la Biblioteca SENA. En la casilla “ejemplos” puede incluir imágenes representativas.

Herramientas, equipos o aplicaciones	Ejemplos	Usos	Características
Dispositivos extraíbles para el almacenamiento de información	1) Disco duro extraíble	Se usa principalmente para guardar información importante, generalmente, archivos	La portabilidad del disco externo le permite ser transportado de una computadora a la otra. Un disco duro

		que ocupan mucho espacio.	externo se conecta a una computadora, usando un cable USB o FireWire.
	2)		
Motores de búsqueda en internet	1)		
	2)		
Aplicaciones para el manejo de redes sociales	1)		
	2)		
Equipos que permiten comunicación en tiempo real	1)		
	2)		
Programas o aplicaciones que permiten interactuar en tiempo real	1)		
	2)		
Herramientas ofimáticas	1)		
	2)		
Herramientas para compartir archivos y almacenar en la nube	1)		
	2)		
Software Empresariales (contables, administrativos, gestión de clientes, etc)	1)		
	2)		
Elementos o equipos que permiten el acceso a diversas fuentes de información	1)		
	2)		

5. A continuación, se plantean situaciones en las cuales se requiere el uso de las herramientas TIC; seleccione en cada una, la opción que considere resuelve mejor la necesidad descrita:

- Se requiere elaborar una carta con fuente Arial 12, interlineado de 1,5 y márgenes de acuerdo a las normas APA. Para esta tarea usted utilizaría:
  ___Excel ___Power Point ___Internet ____Word ___Paint

- En la Institución Educativa le asignan la tarea de realizar una exposición sobre el tema “Instrumentos de Recolección de Datos”; en la presentación debe incluir texto, imágenes y diagramas que le sirvan como apoyo para su intervención. Por lo cual usted decide emplear:

___Google Drive ____Power Point ___ Publisher ____Word

- Para realizar el trabajo en equipo asignado por su instructor del SENA, es necesario utilizar una herramienta que les permita trabajar de manera simultánea en la construcción de un informe escrito; teniendo en cuenta que existen dificultades para reunirse de manera presencial, la mejor alternativa será:
  ___Cada uno construye una parte y la envía a través de correo electrónico, para luego unificar
  ___Utilizar un documento compartido en Google Drive con todos los integrantes del equipo, para elaborar el informe, hacer aportes a los compañeros y unificar los criterios de presentación, evidenciando además la participación de cada uno.
  ___Conformar un grupo en WhatsApp, cada uno envía sus aportes y un solo integrante se encarga de transcribir la información al documento.

- Para digitalizar documentos, el equipo más apropiado es:
  ___Una cámara fotográfica
  ___Un escáner
  ___Una fotocopiadora

- Una empresa que cuenta con poco presupuesto para la publicidad de sus productos, requiere aumentar su nivel de ventas a nivel nacional, orientando sus esfuerzos al segmento de personas jóvenes; esta organización podría optar por:
  ___Buscar herramientas gratuitas para la creación de sitios web y aprovechar el impacto de las redes sociales.
  ___Pautar en radio y televisión
  ___Realizar perifoneo
  ___Imprimir volantes para entregar a la mayor cantidad posible de personas.

Socialice los resultados de su actividad participando en la mesa redonda que será orientada por la instructor líder.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.*
- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas*
- ✓ *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*
- ✓ *Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. Seleccionar*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*

Duración: *20 horas*

ACTIVIDAD CULTURA FÍSICA: Plan de ergonomía y pausas activas para el mejoramiento de su desempeño laboral

La ergonomía es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema. Teniendo en cuenta las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario para desempeñar las actividades del diario vivir.

- Teniendo en cuenta el programa de formación que desarrolla actualmente y su perfil de salida laboral, en grupos de 5 personas realice una simulación (video) de varias situaciones de riesgos de ergonomía e higiene en el trabajo.

- Con los riesgos ya identificados realicen y expliquen en los grupos (5) una presentación (Power point) en donde se refleje un plan de ergonomía e higiene laboral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

    - Identificación del problema
    - Tabla de contenido
    - Introducción
    - Objetivos
    - Marco teórico (puestos analizar, identificación de riesgos, medidas preventivas, higiene
    - laboral).
    - Conclusiones
    - Bibliografía

- Realice 2 pausas activas a todos los compañeros de formación y explique qué tipo de pausa activa es y los beneficios de esta.

Resultados de aprendizaje:

✓ *Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*

Duración: *5 horas*

3. REALIZAR UN INFORME SOBRE LAS NECESIDADES DE MEJORA PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LAS EMPRESAS A APOYAR, HACIENDO USO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE LA LENGUA INGLESA.

ACTIVIDAD: DIAGNÓSTICANDO LA EMPRESA A APOYAR

La recolección de datos está relacionada con el uso de técnicas y herramientas que se utilizan para recolectar información. La entrevista, la encuesta, la observación, el diagrama de flujo y la revisión de documentos son algunas de estas técnicas; estas se aplican con el propósito de buscar información o datos que serán útiles para el desarrollo de una investigación.

1. Aprendices, en parejas de trabajo o de forma individual elijan una microempresa local, de un familiar o amig, para realizar un diagnóstico operativo de las áreas administrativas, por tal razón, es importante que, con la orientación el docente asignado del área técnica de la Institución Educativa, se concrete su participación en una de las organizaciones, empresas o negocios, que puedan ser beneficiadas con la ejecución del proyecto formativo; por favor, consigne la siguiente información de la empresa que va apoyar y finalmente, todo el grupo debe consolidar en una hoja de Excel la siguiente información, y enviarla al correo electrónico de su instructor:

Nombre del Aprendiz	Correo Electrónico	Teléfono	Nombre de la empresa a apoyar	Actividad Comercial	Nombre del contacto principal en la empresa	Cargo	Teléfono	Dirección
				Ejemplo: Venta de productos de aseo para el hogar				

2. Después de elegida la microempresa, procederemos a realizar un diagnóstico empresarial sobre la gestión de las funciones administrativas de la empresa, evaluando la eficacia y la eficiencia, las políticas y las prácticas sus áreas funcionales, con la finalidad de identificar las posibles puntos de mejora; para lo cual en los mismo grupos de trabajo ya conformados:



- Analice el formato "Modelo de diagnóstico empresarial" socializado por su instructor líder y de ser el caso, formule algunos ajustes argumentando su propuesta.

- Realice un primer acercamiento al establecimiento a la empresa seleccionada, solicitando una cita con el propietario, administrador o cualquier otro colaborador que le pueda proporcionar información clara sobre la estructura y los componentes del negocio.

- Consulten el material de estudio denominado *"Técnicas para la recolección de datos",* luego, diseñen una encuesta con el objetivo de analizar las funciones administrativas aplicadas en la empresa; tenga en cuenta las pautas previamente estudiadas. Para esta actividad, además consulten las fuentes web disponibles para la elaboración de encuestas, tales como: https://www.onlineencuesta.com/, https://es.surveymonkey.com/ o los formularios de google. Envíe el formato de la encuesta a su instructor para la revisión antes de aplicarla.

- Aplique el instrumento de recolección (encuesta) de información mencionado en el punto anterior, en la fecha y hora acordados, teniendo en cuenta las pautas dadas por su instructor.

- Cree una carpeta en Google Drive, con el nombre del establecimiento que apoya, comparta esta carpeta con su instructor líder y cargue los resultados de este primer ejercicio de diagnóstico e identificación de necesidades.

- Después de participar en la transferencia de conocimiento relacionada con el tema de tabulación, desarrolle el procedimiento con las encuestas previamente aplicada en la empresa seleccionada. Apóyese del video tutorial https://www.youtube.com/watch?v=8xvjdMHKmYU y almacene la información obtenida en la carpeta de la empresa a creada en el DRIVE.

- A partir de la orientación dada por su instructor, realice un ejercicio práctico, construyendo la matriz FODA del establecimiento comercial a apoyar; tomando como base la información obtenida en el formato "Modelo diagnóstico empresarial", los resultados de la encuesta y la información del entorno y los datos adicionales que le suministre la empresa, para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- Aprendices, una vez los datos obtenidos por la encuesta tabulada y la matriz DOFA deben ser presentados y analizados; para ello construyan un informe corto donde presenten los resultados obtenidos en el proceso de recolección de información. El informe corto debe cumplir con los parámetros establecidos en la GTC 185, además debe desarrollarse los siguientes capítulos o títulos:
    - Portada
    - Introducción
    - Objetivos: general y específicos
    - Generación de base de datos
    - Presentación e interpretación de resultados
    - Matriz FODA
    - Conclusiones (Caracterización de la comuna)

- Finalmente, después de haber vivenciado el taller teórico práctico sobre comunicación gestual y corporal en la oralidad a través de un encuentro sincrónico, es hora de aplicar esos conocimientos a través de la socialización del informe de resultados del diagnóstico a la empresa a apoyar.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*
- ✓ *Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. Seleccionar*

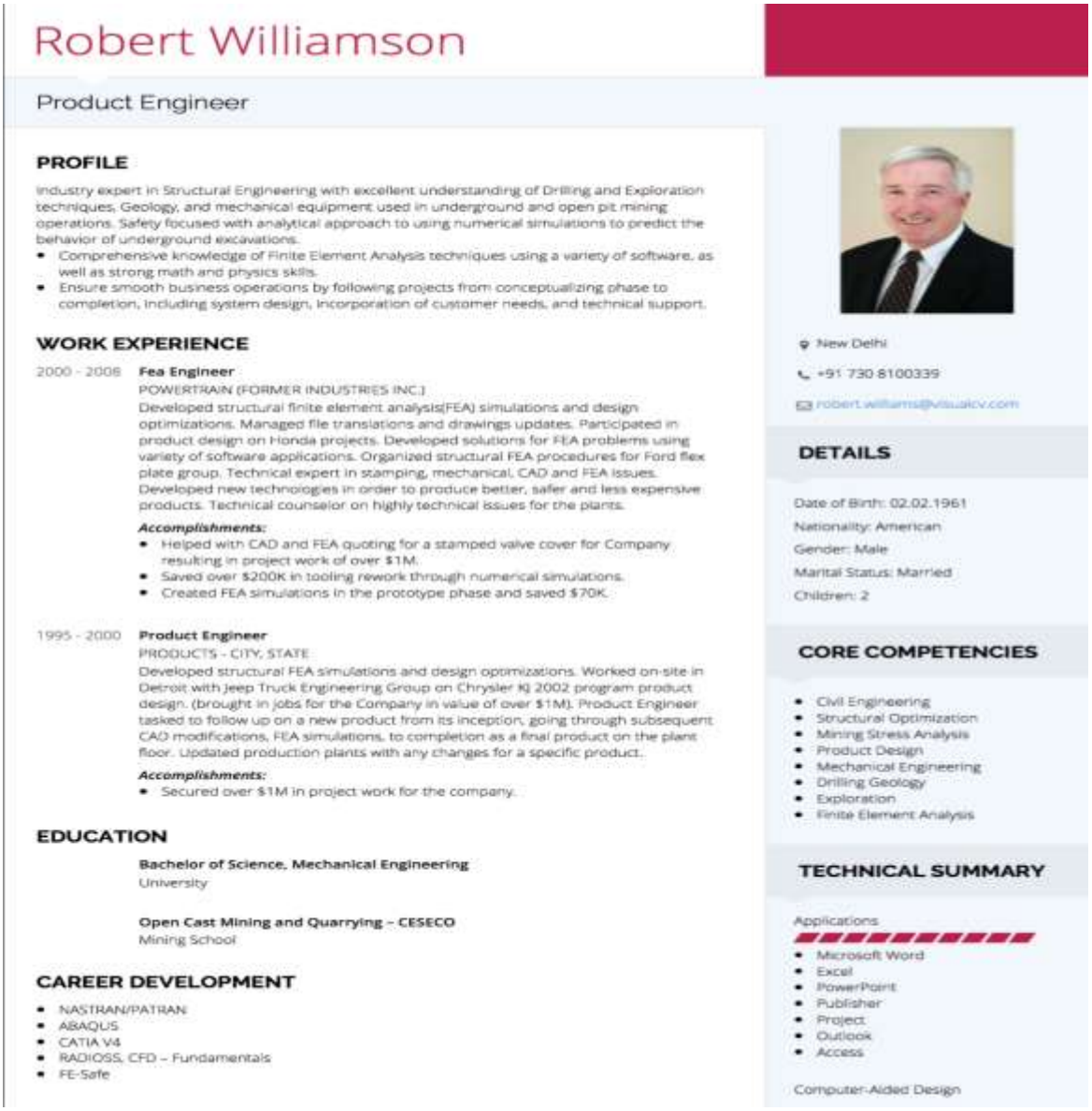
Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: ***35 horas***

ACTIVIDAD INGLÉS: Building the information about a C.V to be applied in work interviews

Los aprendices pueden realizar una presentación personal enfocada en la elaboración de la hoja de vida en Ingles. (Si no se tiene simular experiencias laborales) desde contextos cotidianos laborales a través de la presentación de este proyecto daremos por terminado el proceso Fase de Análisis del programa de Ingles. En el cual ellos presentaran el producto final que es una hoja de vida debidamente diligenciada en el Idioma Inglés, en ella deberán seguir los parámetros establecidos en clase.



Robert Williamson

Product Engineer

PROFILE

Industry expert in Structural Engineering with excellent understanding of Drilling and Exploration techniques, Geology, and mechanical equipment used in underground and open pit mining operations. Safety focused with analytical approach to using numerical simulations to predict the behavior of underground excavations.

- Comprehensive knowledge of Finite Element Analysis techniques using a variety of software, as well as strong math and physics skills.
- Ensure smooth business operations by following projects from conceptualizing phase to completion, including system design, incorporation of customer needs, and technical support.

WORK EXPERIENCE

2000 - 2008 **Fea Engineer**
POWERTRAIN (FORMER INDUSTRIES INC.)
Developed structural finite element analysis(FEA) simulations and design optimizations. Managed file translations and drawings updates. Participated in product design on Honda projects. Developed solutions for FEA problems using variety of software applications. Organized structural FEA procedures for Ford flex plate group. Technical expert in stamping, mechanical, CAD and FEA issues. Developed new technologies in order to produce better, safer and less expensive products. Technical counselor on highly technical issues for the plants.

Accomplishments:
- Helped with CAD and FEA quoting for a stamped valve cover for Company resulting in project work of over $1M.
- Saved over $200K in tooling rework through numerical simulations.
- Created FEA simulations in the prototype phase and saved $70K.

1995 - 2000 **Product Engineer**
PRODUCTS - CITY, STATE
Developed structural FEA simulations and design optimizations. Worked on-site in Detroit with Jeep Truck Engineering Group on Chrysler KJ 2002 program product design. (brought in jobs for the Company in value of over $1M). Product Engineer tasked to follow up on a new product from its inception, going through subsequent CAD modifications, FEA simulations, to completion as a final product on the plant floor. Updated production plants with any changes for a specific product.

Accomplishments:
- Secured over $1M in project work for the company.

EDUCATION

Bachelor of Science, Mechanical Engineering
University

Open Cast Mining and Quarrying – CESECO
Mining School

CAREER DEVELOPMENT

- NASTRAN/PATRAN
- ABAQUS
- CATIA V4
- RADIOSS, CFD – Fundamentals
- FE-Safe

New Delhi
+91 730 8100339
robert.williams@visualcv.com

DETAILS

Date of Birth: 02.02.1961
Nationality: American
Gender: Male
Marital Status: Married
Children: 2

CORE COMPETENCIES

- Civil Engineering
- Structural Optimization
- Mining Stress Analysis
- Product Design
- Mechanical Engineering
- Drilling Geology
- Exploration
- Finite Element Analysis

TECHNICAL SUMMARY

Applications
- Microsoft Word
- Excel
- PowerPoint
- Publisher
- Project
- Outlook
- Access

Computer-Aided Design

Desarrollo de la actividad:

Como actividad de calentamiento los aprendices elaboraran un dialogo simulando recibir y dar información básica en llamadas telefónicas en entornos laborales.

1. Como actividad inicial los aprendices aprenderán a dar información personal con distintas actividades como; deletreo del nombre y correo electrónico, esquemas numéricos para el dar el número celular y el número del documento de identidad, conversiones de peso y altura a pies, pulgadas y libras. situaciones simuladas en contextos específicos laborales desde los criterios comunicativos en lengua Inglesa.
2. Los aprendices aplicaran la información personal aprendida en la primera actividad en la elaboración de Una hoja de vida en el que Comprende el Perfil, experiencias laborales, educativas etc.

Aprendiz lo más importante para desarrollar habilidades de comprensión y comunicación en esta segunda lengua, debe practicar de manera constante y permanente lo conocimientos adquiridos. Por ello le recomendamos lecturas que le ayudaran a aumentar su vocabulario, y aventurarse a hablar con tus compañeros de la institución educativa y otros entornos.

Glosario:

- C.V Curriculum vitae: Curriculo de vida hoja de vida
- Profile; Perfil
- Spelling: Deletreo
- E-mail address Correo electronico
- At; Arroba
- Dot: Punto
- Hyphen: Guion Medio
- Underscore Guion bajo
- I.D Documento de Identificación
- Cordial greetings Saludos cordiales
- How may I help you? Como puedo ayudarlo
- Can I take a message Puedo tomar el mensaje

Verb	**Example Sentence**
accomplished	I've accomplished a lot in my current position.
acted	She's acted as head of the department.
adapted	I adapt to team working situations easily.
administered	I administered four committees.
advanced	I've advanced many new ideas.
advised	I advised management on purchasing decisions.
analyzed	I analyzed financial data.
applied	I applied my knowledge to workflow.
approved	I approved new products for manufacturing.
arranged	I arranged meetings.
assisted	I assisted the CEO.
attained	I attained the highest level of certification.
brought	I brought a team player sensibility to the job.

Verb	Example Sentence
built	We built more than 200 homes.
carried out	I carried out a wide range of duties.
cataloged	I cataloged our company's library.
collaborated	I've collaborated with more than fifty clients.
completed	I completed the highest level of the training.
conceived	I've conceived of numerous products.
conducted	I conducted telephone surveys.
constructed	I constructed prototypes for marketing.
consulted	I've consulted on a wide range of issues.
contracted	I've contracted with large and small businesses.
cooperated	I cooperated successfully on more than team projects.
coordinated	I coordinated between sales and marketing departments.
corrected	I edited and corrected company brochures.
counseled	I counseled clients on insurance policies.
created	I created more than twenty advertising campaigns.

Actividad de transferencia

En el marco de la última actividad de la fase de análisis y tomando como base los datos obtenidos en la aplicación del instrumento de recolección, analice la información obtenida (tabulación, interpretación, análisis y conclusiones) y diseñe una presentación en donde consolide los resultados obtenidos y expóngalos haciendo especial énfasis en las necesidades de mejora identificadas en el ámbito administrativo de los establecimientos apoyados. Recuerde poner en práctica todos los conocimientos sobre comunicación verbal y no verbal



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: 1. Cuestionario áreas funcionales y procedimientos asistenciales de una empresa. **Evidencia de Producto:** 1. Taller generando mi idea de negocio. 2. Informe final de resultados del diagnóstico a la microempresa seleccionada. 3. Taller de gestión documental, normas y herramientas para su aplicación. 4. Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos 5. Taller de Identificación de Riesgos. 6. Reconocer y practicar los valores y normas que favorecen la convivencia y la relación entre las personas, así como estrategias de resolución de conflictos, la mediación desde sus derechos humanos y fundamentales del trabajo. **Evidencia de desempeño:** 1. Plan de ergonomía y pausas activas para el mejoramiento de su desempeño laboral.	-Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. -Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de Colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la Organización. -Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. -Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes. - Aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. -Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización. -Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. -Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial." -Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. -Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. -Aplica el manual de funciones y procedimiento en el trámite de los documentos de oficina, Teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución.	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación **Técnica:** Observación directa Instrumento: Lista de valoración de desempeño.

2. Socialización del informe final de resultados diagnósticos. 3. Building the information about a C.V to be applied in work interviews	-Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante -oyente para retroalimentar el proceso. -Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. -Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. -Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. -Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. -Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. -Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de empresa, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público -Establece la diferencia entre los tipos de empresa de acuerdo al sector económico al que pertenece. -Verifica los requisitos legales en la constitución de empresas teniendo en cuenta la entidad de vigilancia. -Utiliza las políticas contables teniendo en cuenta el tipo de organización. -Aplica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización. -Opera equipos de cómputo teniendo en cuenta normas de seguridad. -Utiliza equipos ofimáticos en la elaboración de documentos, de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa, fundamentos de informática: equipos de cómputo, conceptos de hardware, software, sistema operativo, fundamentos de telefonía, tipos de telefonía, redes telefónicas, ip, pbx, equipos de reproducción de documentos, fotocopiadora, scanner, duplicadoras, impresoras.	

	-Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. -Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. -Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. -Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo. -Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. -Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, Ecología y cultura. -Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y Construcción cultural y autonomía. -Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia. -Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos Teniendo en cuenta la pedagogía para la paz." -Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. -Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento. -Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. -Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. -Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.	GFPI-F-135 V01

	-Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante. -Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática Acorde con nivel principiante. -Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el Intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando Vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía.	

Glosario

Administración: Conjunto de funciones que se realizan para administrar (gobernar, organizar una economía)."Se dedica a la administración de empresas; marido y mujer ostentan conjuntamente la patria potestad sobre los hijos y la administración de los bienes comunes".

Acto inseguro: es la acción u omisión del trabajador que crea un riesgo contra su seguridad y/o la de sus compañeros. Los **actos inseguros** constituyen el factor humano de las causas de accidente.

Documentos administrativos: Es el soporte físico que utilizan las diferentes administraciones para materializar o plasmar sus actos.

Canal: Medio físico por donde circula el mensaje.

Código: Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.

Clasificación de los Residuos: Los **residuos** pueden ser clasificados según: Su fuente de origen (domiciliarios, industriales, hospitalarios, de construcción) Su biodegradabilidad (orgánicos e inorgánicos) Su composición (para efectos de manejo: papeles y cartones, vidrios, por ejemplo).

Comunicación: El acto comunicativo implica interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. La comunicación va más allá del traspaso de la información, donde dos o más personas están interactuando a través de un código común entre ellos. El código, (un conjunto de signos), utilizado puede ser auditivo, visual, táctil, olfativo y lingüístico.

Condiciones Inseguras: Equipos de trabajo, maquinarias y herramientas que NO están en condiciones de ser usados y de realizar el trabajo para el cual fueron diseñadas o creadas y que ponen en de sufrir un accidente a las personas que las ocupan.

Cultura de paz: consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando encontrar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas y los grupos

Derechos humanos laborales: son aquellas condiciones de vida indispensables y mínimas que garantizan la libertad e igualdad de los trabajadores

Dignidad: Cualidad del que se hace valer como persona, se comporta con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia los demás y no deja que lo humillen ni degraden.

Emisor: Produce el mensaje y lo envía.

Estructura organizacional: Es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

Factores de riesgo ergonómico en el trabajo: Los factores de riesgo osteomuscular en el trabajo están en general bien identificados, relacionándose con la manipulación de cargas, las malas posturas de trabajo, los movimientos forzados, los movimientos repetidos, los movimientos enérgicos, la presión mecánica directa sobre los tejidos corporales o las vibraciones, por citar algunos de las situaciones de exposición más comunes.

Factores de riesgo laboral: Un **factor de riesgo laboral** es el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito **laboral**

Higiene laboral: Conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

Higiene postural: es el conjunto de normas, cuyo objetivo es mantener la correcta posición del cuerpo, en quietud o en movimiento y así evitar posibles lesiones aprendiendo a proteger principalmente la columna vertebral, al realizar las actividades diarias, evitando que se presenten dolores y disminuyendo el riesgo.

Mensaje: Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.

Pausas Activas: Son sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, que incluye adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral. Las Pausas Activas serán una forma de promover la actividad física, como habito de vida saludable, por lo cual se deben desarrollar programas educativos sobre la importancia y los beneficios de la actividad física regular.

Prevención de riesgos laborales: es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos.

Principios universales: Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

Receptor: Recibe el mensaje y lo interpreta.

Referente: Elemento, situación real a la que se “refiere” el emisor.

Residuos Sólidos: Constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico. Se componen principalmente de desechos procedentes de materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.

Riesgo Laboral: Se entiende como **riesgo laboral** a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.

Ruido: Cualquier interferencia que, afectando a cualquiera de los demás elementos, produce el fracaso del acto de comunicación.

Situación: Circunstancias psicológicas, sociales, emocionales, etc. que rodean al "Emisor" y al "Receptor" que condicionan el mensaje e influyen en su transmisión y recepción.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Álvarez, F. (2012). Riesgos laborales. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=5505

Arte para la convivencia y educación para la paz. Tomado de: https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956. Lucina Jiménez coordinadora: 25 de marzo 2020

Bauer, W. (2014). Fundamentos de física. McGraw-Hill Interamericana. Página: 2. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=716&pg=13

Consultores, E. (2015). Gestión integral de residuos solidos. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=7914

Derechos humanos laborales. Tomado de: https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk01C9T0jVxmQRTgF1RN-XysOtZmSzQ%3A1584218665804&ei=KUJtXtDdMPCW_QbdlayIBQ&q=derechos+humanos+laborales+definicion&oq=derechos+humanos+laborales+definicion&gs_l=psy-ab.3..0j0i30.3576.5645..5905...1.2..1.457.2505.0j2j4j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i304i39j0i7i30j0i13i30j0i8i13i30.6KXiXGuqIQw&ved=0ahUKEwiQIsm26proAhVwS98KHd0KC1EQ4dUDCAs&uact=5. 14 de marzo 2020

Enciclopedia Financiera (2012). *Estructura Organizacional*. Recuperado de: "http://www.enciclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm". Consultado el 28 de Marzo de 2014.

Ergonomía en oficinas. Manual de conceptos fundamentales y recomendaciones prácticas. Recuperado de: https://www.achs.cl/portal/trabajadores/Capacitacion/CentrodeFichas/Documents/ergonomia-para-oficinas-conceptos-fundamentales-y-recomendaciones-practicas.pdf Knapp, M. (1999). Comunicación no verbal. Paidós.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Anuario de estadísticas laborales y de asuntos sociales, 2006. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/statistics/est_anuar.htm.

Ludevid, M. (2004). La gestión ambiental de la empresa. Madrid, ES: Editorial Ariel. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Pasquali, A. (1990). Comprender la comunicación. Caracas.

Principios, valores y virtudes. Tomado de: http://mercaba.org/ARTICULOS/Q/que_son_los_principios_los__valo.htm. Recuperado de: 2 de febrero 2017.

Portafolio de servicios https://www.ejemplode.com/11-escritos/1683-ejemplo_de_portafolio_de_servicios.html#ixzz6K1sYCt8Z

Universidad del Salvador. (Sin fecha). La Comunicación. Recuperado el 09 de marzo de 2020 de: https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=24678&chapterid=10521

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Claudia Soto**	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Maria Andrea de la Torre	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Edwin Aguirre	**Instructor**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Semadar Peada	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Gloria Eugenia Escarria	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Mauricio Galvis	**Instructor**	**AEM**	**Marzo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Carolina Franco Parra**	**Instructora**	**AEM**	**Abril 2020**	**Ajuste a Actividades de apropiación RA**
	Sindy Mariana Vargas	**Instructora**	**AEM**	**Abril 2020**	**Ajuste a Actividades de apropiación RA**
	Edwin Aguirre Galeano	**Instructor**	**AEM**	**Febrero 2021**	**Síntesis de actividades.**