GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:**
  - Diseñar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización
- **Competencias:**
  - Organización de Archivos de Gestión
  - Aplicación de prácticas de salud ambiental, seguridad y salud en el trabajo.
  - Orientación del talento humano
  - Actividad física y hábitos de vida
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Describir documentos de archivo en soporte físico y electrónico, teniendo en cuenta la normativa, tecnología disponible y política de la empresa.
  - Preservar y conservar de manera preventiva los documentos de archivo aplicando normativa
  - Preparar las transferencias documentales primarias de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental y cronograma institucional.
  - Verificar la organización del archivo de gestión teniendo en cuenta la aplicación de la Tablas de Retención Documental.
  - Presentar propuestas de mejora en la implementación de las Tablas de Retención Documental para el proceso de organización de los archivos de gestión.
  - Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.
  - Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.
  - Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño.

- Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social.
- Identificar las tareas y actividades a realizar por el personal a cargo de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa y las políticas organizacionales.
- Asignar tareas y actividades al personal a su cargo, de acuerdo con las políticas organizacionales y las necesidades de la unidad administrativa.
- Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.
- 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.
- Proponer planes de mejoramiento de acuerdo con los resultados de la evaluación teniendo en cuenta metas e indicadores de gestión.
- Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
- Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
- Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
- Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.

- **Duración de la Guía:** 352 horas

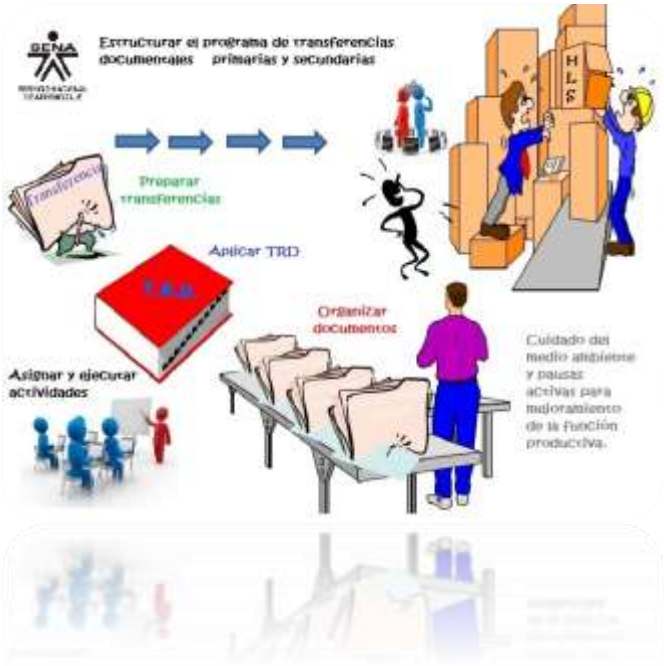
- **2. PRESENTACION**

Continuando el proceso de la formación profesional integral y partiendo del diseño del programa de transferencias documentales realizado en las guías anteriores, se pretende que el aprendiz de forma secuencial, organizada y sistémica aplique los conocimientos planteados en las competencias del trimestre y finalice la elaboración del programa de transferencias documentales.

Con el desarrollo de esta actividad el aprendiz integrará sus conocimientos previos con la nueva información adquirida que le permitirá contribuir a la solución del problema planteado.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión



Estimado aprendiz:

Con el desarrollo de las competencias técnicas, transversales y clave propuestas en esta guía usted finaliza la fase de planeación del proyecto formativo titulado “Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas”, proponiendo el programa de transferencias documentales de acuerdo con normativa archivística.

La necesidad que tienen las organizaciones de minimizar la aglomeración de información que reposa en las unidades administrativas, los lleva a plantear el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la Organización, teniendo en cuenta que ya se haya cumplido su plazo de permanencia en el respectivo archivo.

Se invita al reconocimiento, entendimiento y comprensión de las actividades que a continuación de plantean:

3.1.1. Se invita a la reflexión acerca de la importancia de la elaboración del programa de transferencias documentales en la organización a partir de la asignación de tareas, análisis, y comprensión de las lecturas propuestas para el desarrollo de las competencias a desarrollar en la fase de planeación.

Para evidenciar la aprehensión del material de apoyo propuesto por el instructor se solicita que responda los interrogantes que a continuación de plantean:

¿Conoce el concepto de transferencias documentales?

¿Identifica las clases de transferencias documentales?

¿Conoce la normativa para la elaboración del programa de transferencias documentales?

¿Identifica los pasos a seguir para la elaboración del programa de transferencias documentales?

¿Identifica los instrumentos archivísticos?

¿Conoce las normas de seguridad y salud en el trabajo?

Reconocer el impacto ambiental producido en la aplicación de procedimientos para preservar y conservar la información y los soportes donde se genera y plasma.

Descripción

De acuerdo con las lecturas realizadas y la retroalimentación hecha por el instructor conforme equipos de 4 aprendices y realice la propuesta del plan de transferencias documentales en la organización.

Descripción de la actividad

Las actividades archivísticas realizadas para la preservación y conservación de documentos requieren desde la normativa una protección de sí mismo y del medio ambiente. Por lo que es muy importante conocer qué le sucede a un profesional desde su salud y seguridad en el trabajo y cómo su desempeño puede ocasionar un impacto ambiental. Por lo anterior, realice la siguiente actividad:

- Observe los videos ¿Quieres ayudar a salvar el planeta? Simple: Borra tus correos electrónicos, lo encuentra en la siguiente dirección https://www.youtube.com/watch?v=XIAtwQW_ShM y del video https://www.youtube.com/watch?v=BSH8JFOx8ao Y realice la siguiente lectura: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Procedimiento de Desarrollo Curricular GUÍA DE APRENDIZAJE 3 http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/noticias/quince-anos-memoria-diversa-eincluyente.

- Amigo aprendiz, en la observación de los videos identifique las relaciones que existen entre lo ambiental, archivístico y la salud y seguridad trabajo, comparte su experiencia en plenaria con sus compañeros a partir de las siguientes preguntas:

1) ¿Qué opina sobre el impacto ambiental generado por el almacenamiento de correos electrónicos?

2) ¿Usted es consiente del impacto que genera el no eliminar los correos electrónicos inútiles?

3) ¿Cómo puede usted minimizar el impacto ambiental generado por la acumulación de información electrónica?

4) ¿Cómo cree que un archivista debe cuidar su salud y mantener su seguridad física y mental en un entorno laboral?

ACTIVIDAD FÍSICA (Reflexión)

Descripción:

La actividad física juega un rol importante en la vida de las personas, es por ello que un estilo de vida basado en el sedentarismo tiene serias implicaciones en la salud de las personas. Lo invitamos a ver el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=DgkMEXwToEE y solucione las siguientes preguntas:

- Identifique peligros de una vida sedentaria.
- Reflexionen sobre lo que significa el Autocuidado.
- Evidencia de manera gráfica los factores del autocuidado.

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

Identificar los conocimientos requeridos para la elaboración y aplicaciones del programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización a partir de las lecturas propuestas y normativa.

Organización de archivos de gestión



Los procesos de descripción, preservación y conservación y la preparación de las transferencias documentales son claves en la organización de los documentos de archivo como apoyo a la gestión de la información en la organización, en soporte físico y electrónico.

Descripción:

Teniendo en cuenta la información contenida en la competencia y en equipos de 4 aprendices realice un conversatorio en el cual se planteen los diferentes puntos de vista acerca de la importancia de la organización de los archivos previa a la aplicación del programa de transferencias documentales.

Aplicación de prácticas de salud ambiental y de seguridad y salud en el trabajo

Identificar los conceptos básicos de la gestión ambiental, salud y seguridad en el trabajo y la preservación y conservación de documentos de acuerdo con la normativa y teoría vigente Competencia: Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo. Comprender las actividades relacionadas con la protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo para la gestión documental. Descripción actividad Protección ambiental:

- Realice salida de campo: Participe del recorrido al lugar asignado y guiado por el instructor, en el cual presentará un informe que dé respuesta a: Identifique 30 especies diferentes de plantas, 15 de animales y 3 ecosistemas.

- Foro temático. Observe un video de reflexión sobre la relación hombre – ambiente propuesto por el instructor, ingrese a plataforma Black Board y sección foros, responda la pregunta planteada y argumente el aporte de dos compañeros.

Descripción actividad Seguridad y Salud en el Trabajo

- Consulta fuentes de información - Realice una consulta de las diferentes épocas de la historia de la salud ocupacional en el ámbito mundial y nacional. - Desarrolle en grupos un debate de la consulta con la orientación del Instructor - Con base al documento entregado por el Instructor realice lectura y análisis de los conceptos actualizados del SG-SST enfocados desde la normatividad legal vigente y prepara por equipos colaborativos un dramatizado y/o mapa mental

- El Instructor asignará a cada equipo de aprendices un tema de acuerdo con la clasificación de la GTC 45 de 2012 de los “Riesgos y Peligros en el ambiente de trabajo” para que desarrollen la siguiente actividad: - Los aprendices realizan lectura y análisis del tema y luego preparan una exposición, ésta debe de contener:

- Definición del riesgo

- Donde se presenta (actividades u oficio)
- Daños en la salud (en términos de accidentes y enfermedades)
- Medidas de control (Eliminación, sustitución, control de Ingeniería, controles administrativos)
- Elementos de protección personal
- Equipos de protección colectivos
- Señalización y demarcación
- Equipos/instrumentos de Medición ambientales (aplica para químicos, físicos y/o biológicos.)
- Actividad didáctica para asimilación y evaluación del tema al grupo
- Pueden ayudarse con videos para mayor comprensión del tema

El instructor retroalimenta el trabajo realizado a cada equipo, se termina con una socialización grupal de la actividad fortaleciendo la participación activa de los aprendices.

3.2.1. Diligencie el formato único de inventario documental con el fin de dejar constancia de las series documentales a ser transferidas.

Orientación del talento humano



Con base en el pensamiento administrativo clásico, se realizará un recorrido por el proceso evolutivo del pensamiento administrativo y organizacional de finales del siglo XIX hasta nuestros días. Encontrando inicialmente el pensamiento administrativo clásico y sus principales exponentes: F.W. Taylor, H. Fayol, M. Weber y E. Mayo; además de definir la contribución de ellos a la edificación del pensamiento administrativo contemporáneo.

De otra parte, iniciamos la competencia: Orientar el talento humano. Esperamos que pueda satisfacer sus expectativas de formación para el desarrollo de competencias necesarias en el desempeño de las actividades.

El desarrollo del tema pretende fortalecer los conocimientos sobre la contextualización de las relaciones interpersonales en el ámbito personal y empresarial, para ser aplicados en la labor de Tecnólogos en Gestión Documental en relación al Pensamiento Administrativo Clásico.

"Es la combinación entre el talento razonable y la capacidad de perseverar ante el fracaso lo que nos conduce al éxito". *Daniel Goleman.*

Asignar al personal las tareas establecidas en el programa de transferencias documentales primarias y secundarias, fomentando el desarrollo de hábitos de vida saludables, aplicando normativa y políticas de la organización.

Resultado de aprendizaje:

- Asignar tareas y actividades al personal a su cargo, de acuerdo con las políticas organizacionales y las necesidades de la unidad administrativa.

Los manuales de funciones y procedimientos, constituyen una herramienta interpretativa fundamental para aplicar en el desarrollo de determinadas tareas, establecen y definen el grado de responsabilidad del cargo en la ejecución de su trabajo, registrando y trasmitiendo en forma ordenada los procedimientos a seguir, según la información establecida por la organización.
Es de suma importancia que el personal aplique los manuales de funciones como herramientas orientadoras para asesorar, conducir y brindar información, de acuerdo a los requerimientos y necesidades del cliente y según parámetros establecidos por la Organización.
Durante esta semana, el desarrollo del tema pretende fortalecer los conocimientos sobre la Contextualización manuales de funciones y procedimientos, para ser aplicados en la labor de Tecnólogos en Gestión Documental. (Valbuena, M. 2020).

ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA (<u>contextualización)</u>

En este momento de la guía usted deberá estudiar y analizar con ayuda de su instructor conceptos claves basados en hábitos saludables y actividad física que se espera le permitan integrar en conocimiento y experiencias previas con la labor a desempeñar durante la formación y la ejecución de la misma en un espacio labora; para el cumplimiento de la misma se propone la siguiente actividad.

Descripción de la actividad

- Investigue los principios de vida saludable y grafíquelos
- Analice en su entorno laboral, familiar y social las buenas prácticas de higiene corporal y expóngalas a sus compañeros con las evidencias encontradas

- Realice una investigación con fuentes fidedignas como bases de datos, revistas u otro tipo de información académica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología, las técnicas de para potenciar la capacidad mental y así mejorar las destrezas motoras, al igual que la ergonomía adecuada y la realización de pausas activas en el entorno de la unidad de correspondencia, presente la anterior investigación mediante una infografía y expóngala a sus compañeros
- Ejecute ejercicios de pausa activa a sus compañeros que deba implementarse en la unidad de correspondencia.
- Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento en los ejercicios que ejecute
- Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social.

Resultados de aprendizaje:

- Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
- Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

El manual de funciones y procedimientos es un documento que puntualiza de manera clara requerimientos y especificaciones necesarios para el desempeño de un cargo, precisando la acción recíproca que se puede dar con otros procesos, tanto en el ejercicio de responsabilidades como de funciones.

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

Ψ. Formar equipos de trabajo de 4 personas

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

Ψ. De los grupos conformados, un integrante envía el trabajo final.
Ψ. Crear una empresa didáctica (para la competencia, sin registro en la DIAN o RUT), con base en Gestión Documental, integrando lo siguiente:
Logo, Misión, Visión, Objetivos, Valores corporativos, Organigrama y Cargos.
Ψ. Diseñe un manual de funciones para cada cargo de la empresa didáctica.
Ψ. Diseñe un manual de procedimientos para cada cargo de la empresa didáctica.

Organización de archivos de gestión

A partir de la identificación de los pasos para la propuesta del programa de transferencias documentales, en equipos de 4 aprendices y haciendo uso de la herramienta cmaps elabore un mapa conceptual que indique los pasos de la propuesta del programa de transferencias documentales.

Aplicación de prácticas de salud ambiental y de seguridad y salud en el trabajo

Observe los siguientes videos: Historias de las cosas https://www.youtube.com/watch?v=ykfp1WvVqAY; Historia de los cosméticos https://www.youtube.com/watch?v=T3T4Vx7VBGw; luego en grupos colaborativos contesta las siguientes preguntas: ¿en qué consiste el proceso productivo? Explica cada uno de los procesos. ¿Qué problemas ambientales, de salud y sociales se presentan en cada proceso? Que soluciones propone el video a cada problema, socializar las respuestas en plenaria.

Consulte en forma individual define con sus palabras, los siguientes conceptos: Huella Ecológica, huella hídrica y huella de carbono. Luego ingrese a las siguientes páginas y calcule sus respectivas huellas. Huella ecológica: Página soy Ecolombiano:
http://www.soyecolombiano.com/site/nuestra-huella/huellaecologica/mide-tu-huella.aspx. Huella Hídrica: Pagina de la BBC: www.bbc.co.uk/spanish/flash/swf/water_calculator/water_calculator2.swf. Huella de Carbono: Página de Ecopetrol.
http://www.ecopetrol.com.co/especiales/calculadoraambiental/co2.html. Y consulte 10 acciones con las cuales puede comprometerse a cumplir para disminuir su huella en el medio ambiente.

Exposición: Se le asignará uno de los siguientes temas para consultar en grupos colaborativos: 1) Clasificación, manejo y disposición final de residuos peligrosos (RESPEL), residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) y programa PosConsumo, 2) Clasificación, manejo y disposición de residuos orgánicos y su aprovechamiento, 3) Clasificación y manejo de residuos aprovechables y sus posibles usos. 4) contaminación de aguas y posibles manejos. 5) Contaminación atmosférica y posibles manejos. Con el objetivo de realizar una presentación en PowerPoint y exposición de cada tema aplicado al contexto laboral o social.

Diseño de la estructura empresarial - El instructor explica los componentes de la Matriz Legal y su normatividad aplicada en decreto 1072/2015 capítulo 6 2.2.4.6.12. ítem 15 con estos componentes los aprendices deben diligenciar el formato con la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Aplique el formato de evaluación inicial para identificar las condiciones de la empresa. en materia de S.S.T - Consulte en internet diferentes modelos de políticas, luego diseñe un bosquejo de la política con sus objetivos con base en la información de la empresa laboratorio enfocándose en el decreto 1072/2015- Capítulo 6 en el Art 2.5.4.6.5, Art 2.5.4.6.6, Art 2.5.4.6.7, SG-SST) con la orientación de instructor.

Elabore una propuesta de roles y responsabilidades con el SG-SST Artículo (2.2.4.6.8), artículo (2.2.4.6.9) y artículo (2.2.4.6.10. teniendo en cuenta a:

- Empleador

- Trabajadores
- ARL
- Profesional de SST
- Vigía o COPASST
- Convivencia
- Brigada
- Comité de investigación de accidentes e incidentes

Por grupos de trabajo plantear el modelo del reglamento de Higiene y seguridad según resolución 2400/1979. Con enfoque a la actividad económica de la empresa laboratorio (patrocinadora o empleadora)

Desarrolle los talleres de los siguientes comités con el material de apoyo ubicado en Blackboard: o Comité de paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo –COPASST- Resolución 2013 de 1986 o Comité de convivencia -Ley 1010 de 2006, resolución 652,1356 de 2012 o Comité Investigador Resolución 1401 de 2007. - Por equipos de trabajo plantear un modelo de Programa de promoción y Prevención de salud.

Por equipos de trabajo proponer un modelo de Programa de capacitación inducción reinducción para la empresa (laboratorio, empleadora o patrocinadora) de acuerdo con las necesidades evidenciadas en la evaluación inicial y la matriz de peligros.

Orientación del talento humano

Tomando como referencia los pasos del proceso administrativo, en equipo de 4 aprendices, defina cuales son las actividades a desarrollar en cada uno de los procesos, evidencie el aprendizaje mediante la resolución del cuestionario propuesto.
Resultados de aprendizaje:

- Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.

- 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.

ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA (apropiación)

La interacción del cuerpo en las diferentes actividades que se realizan en la unidad de correspondencia requiere aptitudes y actitudes físicas no solo previas sino que también una serie de actividades (Pausas activas) que prevengan el deterioro del la función musculo esquelética en el lugar de desempeño; a partir de las siguientes actividades se espera minimizar el impacto negativo en su organismo.

Descripción de la actividad

- Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.
- Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada.
- Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional mediante un organizador gráfico.
- Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.
- Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.
- Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.
- Identificar las buenas prácticas saludables en el área de trabajo de recibo y envió de documentación.
- Elaborar el manual de prácticas saludables para el área de trabajo.

Resultados de aprendizaje

- Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

3.4. Actividad de transferencia

Una de las principales preocupaciones que tiene el ser humano en su relación con otros es saber cómo está haciendo las cosas, cómo lo ven los demás. El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y subjetivo, toda vez que varía de una persona a otra, pues depende de innumerables factores y situaciones, en la mayoría de los casos de la relación costo - beneficio, donde cada persona evalúa cuánto vale la pena realizar determinado esfuerzo. El desarrollo del tema pretende fortalecer los conocimientos sobre la contextualización en la evaluación de desempeño, para ser aplicados en la labor de Tecnólogos en Gestión Documental. (Valbuena, M., 2020).

Descripción

La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados, deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Aplicando los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo, en equipos de 4 aprendices:

Ψ. Diseñar una encuesta virtual referente a una necesidad de capacitación, aplicarla a sus compañeros de clase enviándoles el enlace, posteriormente realizar un informe con los resultados.

ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA (transferencia)

Descripción de la actividad

Presenta manejo de hábitos y posturas saludables dentro del área de trabajo en el recibo y envío de comunicaciones dentro y fuera del área de trabajo.

Resultados de aprendizaje

- Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Monitor o pantalla táctil

Impresoras

- **Materiales**

Lápiz HB

Lapicero negro

Tablero

Papel bond tamaño carta

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Papel bond cuadriculado

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde a preguntas de conocimientos del lenguaje técnico archivístico. Diagrama con la representación del SG-SST enfocados desde la normatividad legal vigente y los procedimientos de control operacional y de seguridad y salud. **Actividad física (Conocimiento)** **<u>Evidencias de Conocimiento</u>**: Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición Identifica las técnicas de coordinación motriz Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo. **Evidencias de Desempeño** Mapa mental	Aplica las Tablas de Retención Documental para la ordenación de las unidades documentales. Elabora inventario documental de los documentos a transferir aplicando la normativa y la política empresarial. Organiza las unidades documentales a transferir al interior de las unidades de conservación teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental. Prepara físicamente los documentos objeto de transferencia. Clasifica los documentos de acuerdo con las tablas de retención documental y normativa. Describe las unidades documentales, de acuerdo con los requerimientos Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normatividad vigente.	Cuestionario

Aplica técnicas y procedimientos de control para prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo **Actividad física (desempeño)** **<u>Evidencias de Desempeño</u>**: Ejecuta rutinas de ejercicio físico Aplica conceptos básicos de Ergonomía **Evidencias de Producto:** Propuesta del programa de transferencias documentales. Reportes de actos y condiciones que afectan la Seguridad y Salud en el Trabajo Diseña manual de funciones y procedimientos de acuerdo a procesos de talento humano, teniendo en cuenta la Unidad Administrativa. Diseña y aplica encuesta virtual sobre procesos de talento humano, realiza informe, teniendo en cuenta la Unidad Administrativa. Actividad física (producto)	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. Aplica la función de planeación y las herramientas para organizar las tareas y actividades de la unidad administrativa. Verifica el desempeño del talento humano frente a las actividades asignadas y los recursos disponibles, tendiente a proponer acciones de mejora en los elementos que lo afectan. Elabora informe de gestión y seguimiento del talento humano de acuerdo a resultados de evaluación de desempeño y criterios organizacionales. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y	Lista de chequeo

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 001

GUIA DE APRENDIZAJE No 1 SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN

- **Denominación del Programa de Formación**: Servicio al cliente en la Organización
- **Código del Programa de Formación**: 12210107
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada**): ASESORIA CONTABLE Y FINANCIERA A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LOS MUNICIPIOS DEL AREA DE COBERTURA DEL CSLI
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** 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**: 40 Horas

1. INTRODUCCIÓN

Estimados Aprendices a través del desarrollo de la presente guía determinaremos como el servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, tanto interno como externo, enfatizando que el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente externo; desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada del negocio, hasta la llamada contestada por la secretaria.

Para lo cual es necesario capacitar y entrenar a todo el personal en el buen servicio al cliente, ya que un servicio de calidad no solo compete aquél personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que es responsabilidad de todos los trabajadores, desde el encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general.

Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes es fundamental ya que si algún proceso está atrasado, si algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes que se enojen.

Ofrecer respuestas rápidas ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; nunca hay que demorar en responder a una pregunta, contestar una duda o programar una cita. No hay que esperar que la competencia gane.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

ACTIVIDAD 1

Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.

Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se

deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social.

Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.

Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta.

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

Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que con tu grupo de trabajo, responda:

Como se ha sentido en el papel de cliente
Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
En que piensa que debería de mejorar.

Con su experiencia en los temas propuestos realizaremos un conversatorio con todo el grupo para aprender de las mismas y hacer la sugerencia de que sería lo correcto.

Inmediatamente se termina la actividad la Instructora propone mirar n video para poder contextualizar lo aprendido

Video: Como cambiar el mundo con pequeñas cosas.

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

- Se ha llegado a un momento significativo donde podremos interiorizar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y vivenciara procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:

1. Con el documento ATENCIÓN AL CLIENTE. La comunicación realizar:
Con el apartado 1.1 Aspectos generales de la comunicación: en un Mapa Conceptual, identifique los aspectos por los cuales se basa la competencia de las empresas y cuáles son las cuatro dimensiones que tienen los productos según Ted Levitt.

En un Mapa Mental establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculos en la comunicación y las funciones del mensaje.
Elabore un Cuadro Sinóptico en donde especifique cuales son las etapas en la comunicación.
Responda las siguientes preguntas:
¿ qué es el lenguaje paralenguaje y cuáles son los sistemas de señales que componen lo que se denomina paralenguaje.

2. Con el documento LA COMUNICACIÓN ORAL; responda las preguntas que aparecen formuladas en el texto.

Elabore un Mapa Mental donde sintetice los aspectos en las comunicaciones plurales, dentro del modelo de expresión oral. En el mismo mapa mental involucre que es la escucha activa.
En un Mapa Conceptual en donde identifique las clases de comunicación y aclare cuál sería la comunicación oral dentro del ámbito de la empresa.
Responda: Que es el protocolo empresarial y que aspectos se debe tener en cuenta en éste

3. Teniendo en cuenta los videos que encontraran en los link que se relacionan a continuación
http://www.youtube.com/watch?v=NzBGOWOcEqM. Fundamentos de las Relaciones Publicas
http://www.youtube.com/watch?v=8arEcqWyjb8. Taller de Relaciones Públicas.
Responda:

- Como se definen las Relaciones Públicas
- Que proporcionan las relaciones Publicas
- Que es lo que se debe tener en cuenta para que las Relaciones Publicas sean efectivas.
- Cuáles son los aspectos propios de la sicología de la imagen que están directamente relacionados con las R.P
- Que es la auditoria de imagen y cuál es su objetivo
- Cuáles son los 4 aspectos que hay que tener en cuenta en la auditoria de imagen
- Que es dramatizar la realidad; cuando es eficaz. que se debe hacer para dramatizar la realidad
- Que es la persuasión en las relaciones públicas. Que es la identidad
- Que es la tipología de la imagen
- La Imagen se genera a partir de 3 componentes cuales son.
- La formación de una imagen esta clasifica en tres cuales son.
- Que es la Imagologia.

4. Después de lo expuesto con el Instructor en el ambiente de formación sobre LOS CONSUMIDORES, CLIENTES Y SU CLASIFICACIÒN, organizarse en grupos y preparar el caso de cliente que el instructor asigne en una simulación tipo dramatizado en el ambiente de formación.

5. Luego de ver el video proyectado por el Instructor sobre triangulo del servicio establezca que es un estándar, cuales son los aspectos a tener en cuenta, atributos del estándar, que elementos componen el triángulo de servicio.

6. Con la socialización del Instructor sobre normas técnicas en gestión de la calidad para el servicio al cliente, identificando con claridad que es técnica, trazabilidad y calidad. Con su grupo de trabajo consulten las normas ISO vigentes aplicables en Colombia.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Una vez se hay leído el material propuesto, se hayan estudiado los videos y realizado cada una de las actividades propuestas se propone una actividad donde el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido. En su ciudad se harán prácticas en 3 empresas que nos facilitaran sus instalaciones para que puedan tener una experiencia real de atención a un cliente, interno y externo, donde el Instructor pueda evaluar su desempeño, manejo, técnica y conocimiento en servicio al cliente.

- Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Activad práctica en empresas de la región.	Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización. Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo. Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios. Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita. Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad	Lista de chequeo

	(trazabilidad en el servicio). Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.	
Evidencias de Desempeño: Activad práctica en empresas de la región.	Todos los criterios de evaluación	Lista de Chequeo No. 1
Evidencias de Producto: Trabajo escrito de las actividades propuestas en 3.3 Actividades de contextualización de conocimiento.	Todos los criterios de evaluación.	Trabajo escrito

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
CLASIFICA, UBICAR, ADECUAR Y APLICAR LOS CONCEPTOS DE INVENTARIOS EN LOS OBJETOS Y PRODUCTOS TENIENDO EN CUENTA CONOCIMIENTO DE TIPOS Y CLASES DE INVENTARIOS. ANALIZAR RESULTADOS DE INVENTARIOS, APLICANDO TÉCNICAS DE REGISTRO Y CONTROL E IDENTIFICAR Y UTILIZAR DOCUMENTOS SOPORTE.	40 horas	20 Computadores		N/a		Contador Público	1	PVD - Biblioteca

ARTICULO 63. INVENTARIOS. Los inventarios representan bienes corporales destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se hallen en proceso de producción o que se utilizarán o consumirán en la producción de otros que van a ser vendidos.

El valor de los inventarios, el cual incluye todas las erogaciones y los cargos directos e indirectos necesarios para ponerlos en condiciones de utilización o venta, se debe determinar utilizando el método PEPS (primeros en entrar, primeros en salir), UEPS (últimos en entrar, primeros en salir), el de identificación específica o el promedio ponderado. Normas especiales pueden autorizar la utilización de otros métodos de reconocido valor técnico.

ARTICULO 98. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS POR LA VENTA DE BIENES. Para que pueda reconocerse en las cuentas de resultados un ingreso generado por la venta de bienes se requiere que:

1. La venta constituya una operación de intercambio definitivo.

2. El vendedor haya transferido al comprador los riesgos y beneficios esencialmente identificados con la propiedad y posesión del bien, y no retenga facultades de administración o restricción del uso o aprovechamiento del mismo.

3. No exista incertidumbre sobre el valor de la contraprestación originada en la venta y que se conozca y registre el costo que ha de implicar la venta para el vendedor.

4. Se constituya una adecuada provisión para los costos o recargos que deba sufragar el vendedor a fin de recaudar el valor de la venta, con base en estimaciones definidas y razonables.

5. Se constituya una adecuada provisión para las probables devoluciones de mercancías o reclamos de garantías, con base en pronósticos definidos y razonables.

6. Si el recaudo del valor de la venta es incierto y no es posible estimar razonablemente las pérdidas en cobro, la utilidad bruta correspondiente se difiera para reconocerla como ingreso en la medida en que se

recauden los instalamentos respectivos.

ARTICULO 124. COMPROBANTES DE CONTABILIDAD. Las partidas asentadas en los libros de resumen y en aquél donde se asienten en orden cronológico las operaciones, deben estar respaldadas en comprobantes de contabilidad elaborados previamente.

Dichos comprobantes deben prepararse con fundamento en los soportes, por cualquier medio y en idioma castellano.

Los comprobantes de contabilidad deben ser numerados consecutivamente, con indicación del día de su preparación y de las personas que los hubieren elaborado y autorizado.

En ellos se debe indicar la fecha, origen, descripción y cuantía de las operaciones, así como las cuentas afectadas con el asiento.

La descripción de las cuentas y de las transacciones puede efectuarse por palabras, códigos o símbolos numéricos, caso en el cual deberá registrarse en el auxiliar respectivo el listado de códigos o símbolos utilizados según el concepto a que correspondan.

Los comprobantes de contabilidad pueden elaborarse por resúmenes periódicos, a lo sumo mensuales.

Los comprobantes de contabilidad deben guardar la debida correspondencia con los asientos en los libros auxiliares y en aquel en que se registren en orden cronológico todas las operaciones.

Capítulo 8.

INVENTARIOS

Alcance de este capítulo

8.1 Este capítulo establece los principios para el reconocimiento y medición de las inventarias. Los inventarios san activos: a} mantenidas para la venta en el curso normal de las operaciones; b} en proceso de producción; o c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en .la

prestación de servicios. Medición de los inventarios

8.2 Las inventarios deben medirse al costo.

8.3 Las microempresas que desarrollen actividades de transformadón de bienes, si lo estiman conveniente, podrán llevar contabilidad de costos, definida cama un sistema de información para predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar, analizar, interpretare informar de los costos de producción de una entidad.

Costo de los inventarios

8.4 El casto de los inventarias debe incluir su costo de adquisición y los demás costos en que se haya incurrido para que las inventarias se encuentren listos para su uso coma factor de la producción a venta.

Costos de adquisición

8.5 El costa de adquisición de los inventarios comprenderá, entre otros, el precia de compra, impuestos na . recuperables (no descontables), el transporte, la manipulación y otros costas directamente atribuibles a la adquisición de las mercancías, materiales o servicias. Las descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se restarán para determinar el costo de adquisición. Las descuentas posteriores a la compra, tales como las descuentos por pronta paga, se llevárán al estada de resultadas,

8.6 Cuando una microempresa adquiera inventarios a crédito, los intereses de financiación y I~s diferencias en cambia, si las hay, se reconocerán cama gastos en el estada de resultados.

SistelTías de inventarios

8.7 Una microempresa que aplique esta norma podrá utilizar, según sus necesidades, el sistema de inventario periódico a el sistema de inventario permanente. En caso de optar por el sistema de inventario periódico, deberá realizarse por lo menos una toma física anual del inventario. '.

Método de cálculo del costo

23

i .

DECRETO NÚMERO. "\"2106 de __

Continuación del decreto: "Por el cual se regla·menta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempre$as" .

8.8 Una microempresa medirá el costo de los inventarios, utilizando los métodos de primeras en entrar primeras en salir (PEPS) o costo promedio ponderado, o cualquier otro método de reconocido valor

técnico. Utilizará el mismo método para todos sus inventarios. El método últimas en entrar primeras en salir (UEPS) nó está permitido en esta norma. .

I . Deterioro del valor de los inventarios

8.9 La microempresa evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa silos inventarios están deteriorados, es decir, si el valor en libros no es totalmente recuperable (por ejemplo, por daños, obsolescencia o precios de venta decrecientes). Si. una partida (o grupo de partidas) de inventario está deteriorada, la microempresa medirá el inventario de acuerdo con los criterios establecidos en los ·numerales

2.34 a 2.36. Si las circunstancias que originaron el deterioro de valor han cambiado y se ha recuperado la pérdida por deterioro, ésta se revertirá contra resultados.

Reconocimiento como costo

8.10· Cuando los inventarios se vendan, la microempresa reconocerá el valor en libros de éstos como costo de ventas en el periodo en el que se reconozcan los correspondientes ingresos. Si la microempresa utiliza el sistema de inventario periódico, la adquisiCión de materias primas y/o materiales y suministros se contabilizarán como compras del periodo y el costo de ventas se determinará por el sistema de inventario periódico, una vez realizado el respectivo conteo físico de los inventarios en existencia.

Presentación de los estados financieros

8.11 Una microempresa clasificará sus inventarios como activos corrientes.

Información a revelar

8.12 Una microempresa revelará las pérdidas por deterioro del valor reconocidas en cuentas de resultado, así como la recuperación de las pérdidas por deterioro ocurrida durante el periodo.

5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Decreto 2649 de 1993, Principios de Contabilidad Generalmente aceptados en Colombia
Decreto 2650 de 1993, Plan Único de Cuentas para Comerciantes
Decreto 624 de 1989, Estatuto Tributario
Ley 43 de 1990, Código de Ética Profesional

6. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Esp. Lucy Helena Tovar

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
TECNOLOGO EN GESTION DOCUMENTAL
FICHA – 2325253
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

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

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
TECNOLOGO EN GESTION DOCUMENTAL
FICHA – 2339565
COMPETENCIA – 210601014

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

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Del Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: unidad de gestión de los procesos de talento humano
- Fase del Proyecto: fase I planeación de la gestión del talento humano
- Actividad de Proyecto: planeación de la gestión del talento humano
- Competencia: definir necesidades de información de la gestión del talento humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Gestionar el proceso de validación de la información del sistema de gestión del talento humano de acuerdo con procedimientos y normatividad.
  - Presentar la información sobre la gestión del talento humano de acuerdo a metodologías y técnicas adoptadas por la organización, que permita tomar decisiones.
  - Establecer el sistema de información de la gestión del talento humano de acuerdo con la normatividad de la empresa.
  - Estructurar el proceso de validación de la información del sistema de gestión del talento humano.
- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

Para el gestor en talento humano el definir necesidades de información es importante en el nivel de elaboración y presentación de documentos empresariales para el área, con ello se busca que el aprendiz, aplique, compare y analice información, y que administrativamente fortalezca los conocimientos administrativos dentro del área de talento humano.

Para lo cual el aprendiz debe seguir el orden de la guía de aprendizaje, asistir a las video-conferencias como guías generales para el aprendizaje y con ello la presentación de las evidencias en los tiempos establecidos. Tener presente los cuatro pilares de la formación SENA, trabajo colaborativo, el instructor, el entorno y las TIC, basados en el AUTOAPRENDIZAJE, como cimiento de su propio proceso de aprendizaje.

Es importante que los aprendices de la ficha se apoyen mutuamente durante el transcurso de la competencia, ya sé que incorporan actividades individuales y grupales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Aprendiz como gestor del talento humano, y participe del área de talento humano, imagine que debe participar en la construcción del informe de gestión del área, para lo cual su jefe inmediato le solicita ver el siguiente video:

https://www.youtube.com/watch?v=-3fWhB6MPU8

A partir del video, su jefe le dice que dé respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué características debe tener una persona al realizar un informe?
- ¿Conocía la estructura que contiene el informe de gestión?
- ¿Qué herramientas ofimáticas utilizaría para elaborar el informe de gestión?
- Teniendo en cuenta lo que contiene un informe de gestión, mencione que aspectos incorporaría en el informe de gestión del área de talento humano.
- Considera que está preparado para participar en la elaboración del informe de gestión del área de talento humano.
- Indique las dificultades que tiene para aportar a la elaboración del informe y proponga las soluciones.

Las respuestas a las preguntas anteriores deben ser presentadas en el foro denominado ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL COMPETENCIA DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN, que encuentra en la plataforma territorium.

Tiempo para la actividad: 3 horas

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

Estimado aprendiz se le solicita diligenciar el siguiente test:

https://drive.google.com/open?id=1RMKlmKzNdf-WoUU-RKoLE63YlwL3BTsC

El cual debe presentarse en la plataforma territorium como una evidencia, en el espacio dispuesto e identificado como CONOCIMIENTOS PREVIOS COMPETENCIA DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

Tiempo para la actividad: 2.5 horas

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

1. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA FUNCIÓN STAFF DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

Aprendiz, en el siguiente enlace encuentra la parte teórica:

https://drive.google.com/open?id=1HwRP60oyEEXeOGbYmJVJbm8CN61aEBEF

http://www.economia48.com/spa/d/organizacion-en-linea-y-staff/organizacion-en-linea-y-staff.htm

A partir de esta información, de respuesta a:

- Teniendo en cuenta los procesos y actividades llevadas a cabo en el área de talento humano, que actividades pueden contemplar un órgano consultor de staff y por qué.

- Tome el organigrama de su empresa laboratorio o empresa con la cual ha desarrollado el proyecto formativo, y mencione si en esta estructura organizacional hay un órgano de staff, de haberlo indique que funciones tiene a su cargo. De no haber un órgano de staff considera importante para esta organización tener uno, cuál seria y que funciones tendría.

Tiempo dedicado a la evidencia 2 horas.

2. PRINCIPIOS JERÁRQUICOS, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Por tríos, dar lectura al siguiente documento:

https://drive.google.com/open?id=1xYiLR2h8oYuGvFIqafcla7GYPk-AkITa

A partir del documento anterior va a reflexionar como se refleja o aplica cada principio de la organización, en la empresa laboratorio o empresa con la cual ha ejecutado su proyecto formativo, consignando sus respuestas en un documento Word.

Tiempo a dedicar: 2.5 horas.

Las actividades de los numérales 1 y 2 deben ser presentadas por PAREJAS, en un documento Word, indicando los aprendices que elaboraron la evidencia. Se evaluá la presentación visual del documento, ortografía, cohesión y redacción de las ideas plasmadas. El lugar de entrega la plataforma teritorium en BLOG EVIDENCIAS DE APROPIACIÓN 1 Y 2, en la pestaña ARCHIVOS (se adjunta el archivo).

3. CONDUCTO REGULAR DE LAS ORGANIZACIONES

Aprendiz para abordar la temática es necesario que se apropie de los siguientes materiales:

https://www.youtube.com/watch?v=IQ9yD1pCPKg

https://drive.google.com/open?id=193rgBFDreFFb8zL_wC_-CrupQaREHk4f

Como evidencia y a partir de su experiencia laboral, o académica va a compartir el organigrama de la institución, y mediante un caso hipotético o real plasma el cómo es implementado el conducto regular y el tipo(s) de conducto(s) regular(es) en la institución acogida.

Tiempo dedicado a la evidencia: 3 horas

4. TIPOS DE ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

El aprendiz da lectura al siguiente material:

https://drive.google.com/open?id=1gK_KK_G-r-njmNc5XkMhRLR4YImKYT2o

Seguidamente resuelve el siguiente caso: 4.5 horas

CASO

WAL-MART[48]

Wal-Mart es una poderosa cadena que opera una enorme red de establecimientos de ventas al menudeo, tiendas de descuento, clubes de consumidores, farmacias, supermercados e hipermercados en Estados Unidos y en otros países de América y del resto del mundo. Las instalaciones de distribución de Wal-Mart son un factor clave de su éxito. Disponen de lectores de láser, sistemas de códigos de barras e inventarios por computadora para despachar mercancías a muchos kilómetros de distancia. Cada tienda funciona como un centro de compras y atiende a unos 150 000 consumidores. La empresa cuenta con 47 000 empleados y 120 000 accionistas. Cuarenta por ciento de las existencias de sus tiendas pertenecen a terceros.

Wal-Mart hace todo lo posible para que cada cliente se sienta parte de una gran familia. La compañía contrata a personas de la localidad, las capacita, las alienta a hacer preguntas y las recompensa generosamente. Los gerentes de tienda son líderes accesibles y muchos aún conservan la imagen del viejo Sam Walton, el fundador de la empresa, y la filosofía que produjo este enorme éxito. La compañía se enorgullece de brindar un trato excelente al público. Los gerentes pasan la mayor parte del tiempo recorriendo la tienda y en contacto con los empleados, con una computadora portátil para anotar todas las sugerencias y las preguntas que les plantean. Cuando están en sus escritorios, los gerentes se comunican vía satélite, en tiempo real, con la matriz. El propósito es vincular cada tienda con el imperio Wal-Mart por medio de voz y video para facilitar la comunicación entre las tiendas y la administración. El sistema también dispone de una red de cómputo que responde en sólo cuatro o cinco segundos, lo que reduce tiempo y costos en el pago con cheques o tarjetas de crédito, financiamiento a clientes, etcétera.

Los trabajadores están motivados y son productivos y ello reduce los costos de operación. Las personas trabajan en un ambiente agradable, en el cual se fomentan las ideas nuevas y los cambios. Con 470 000 empleados ofreciendo ideas y sugerencias, Wal-Mart reduce considerablemente sus costos y al mismo tiempo aumenta su calidad y productividad. Además, ofrece programas de estímulos a todos sus asociados, es decir, a los equipos estrellas, cuadros de honor en cada tienda y premios por altos volúmenes de ventas. Éste es el mundo Wal-Mart, una organización que influye positivamente en sus asociados y clientes, todo ello con base en la comunicación organizacional.

Preguntas:

1. ¿Qué efecto tiene el sistema satelital en las comunicaciones formales de Wal-Mart?
2. ¿El trabajo de los gerentes está basado en una comunicación formal o en una informal?
3. Sam Walton murió en 1992. ¿Qué efecto ha tenido su filosofía en la comunicación de la empresa?

Tiempo dedicado a la evidencia: 4 horas.

Las evidencias de “conducto regular de las organizaciones - tipos de organización y comunicación” trabajadas por tríos deben ser entregadas en el aplicativo territorium como EVIDENCIA CONDUCTO REGULAR Y COMUNICACIÓN.

5. CULTURA ORGANIZACIONAL

- A partir de los siguientes documentos:

https://drive.google.com/open?id=1mpCukWDmV4vYdBmo-zR8ELfXvZ3oTd-B

https://drive.google.com/open?id=1wMDbNXaz1jUxkQclvtqhhygb_hOu_N4O

Participe en el conversatorio a llevarse a cabo el miércoles 13 de mayo en donde se abordará la parte teórica de cultura organizacional, con lo cual se obtiene el 50% de la calificación semanal.

Tiempo para dedicar en la actividad: 6 horas

- De lectura al documento en sus primeras 11 páginas:

https://drive.google.com/open?id=17XW0BQfNIffHc20wk9sovqs01luqjNSr

Y participe en el FORO CULTURA ORGANIZACIONAL, teniendo presente las lecturas efectuadas durante la semana:

- Identifique aquellos aspectos que intervienen en la cultura organizacional en la empresa MAC SA

- Como gestor de talento humano en la empresa MAC SA en máximo dos párrafos describa la cultura organizacional que opera en la empresa.

- Retroalimente un compañero, teniendo presente que debe ser una aportación mutua entre compañeros.

Con lo cual se obtiene el 50% restante de la calificación semanal.

Tiempo dedicado a evidencia: 3 horas

6. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN

Estimado aprendiz para abarcar la temática propuesta se solicita:

- Dar lectura a los siguientes documentos:

Figuras y planificación estratégica del talento humano

https://drive.google.com/open?id=1RWKJQsS1giNj1OvpeoTvTSMToRmJoleX

https://drive.google.com/open?id=1SzGKkpnZKsE5yHLBDJNfXvehew_d8ZJL

- Leer el documento los factores que intervienen en la planificación de RH

https://drive.google.com/open?id=1NmCN3amBq5RKj2_U1fuwayAfyxbcuk7D

En la videoconferencia del 20 de mayo los aprendices socializan las lecturas efectuadas, con el fin de sacar conclusiones de lo que implica la planificación del talento humano en la organización.

- Por equipos de empresas laboratorio o proyecto formativo dan solución al caso, teniendo presente las lecturas realizadas previamente:

https://drive.google.com/open?id=1zyobKtJgIcAFNtGjRaCEJy1nnE1crdSj

La entrega del caso es hecha en la plataforma territorium en el BLOG PLANEACIÓN

Tiempo dedicado a la evidencia: 6 horas

5. Control

Control en el talento humano
https://drive.google.com/open?id=1q_Wk_rd-j54U5Th-wJmQR_Y6Mb4p4TbP
En sesión de videoconferencia los aprendices dan lectura y expresan la importación al seguimiento de objetivos en la organización desde el área de talento humano.

Indicadores de gestión en talento humano
https://drive.google.com/open?id=16mMVT2lYU8gt3DDIazW0WO8_WxjNZ4yL
A partir del documento anterior el aprendiz, elije tres indicadores y diligencia la tabla:

Objetivo	Nombre del indicador	Periocidad del indicador	Formula del indicador	Descripción del indicador	Ejemplo (numérico)	Ejemplo Analítico
Anual: Mantener una rotación de personal en un 7% anual.	Rotación de trabajadores	Semestral	Total de trabajadores retirados / No. Promedio de trabajadores.	Muestra el porcentaje de trabajadores que se desvinculan de la empresa semestralmente	5 / 150 = 0,033 * 100 = 3,33%	Durante el semestre la rotación de personal estuvo presente en 3,33% de trabajadores correspondiente a 5 trabajadores desvinculados de la empresa. Respecto a la meta anual se establece que el objetivo se esta cumpliendo, ya que para el semestre debía ubicarse no por encima de 5 a 6 trabajadores por semestre o equivalente a un 3,5% de los trabajadores por semestre

Hace entrega de la tabla, en el FORO CONTROL (se habilito la carga de archivos adjuntos) en el aplicativo territorium y retroalimenta un compañero en el cual ambos puedan aprender.

6. Norma ISO:17799, 27001 y norma Icontec # 1486

Contextualización de las normas ISO 27001 e ISO 27002
https://drive.google.com/open?id=1m3OI8MPvJ5plOhng_r5aUqaBHmA4JLk2
Aprendices e instructor dan lectura en sesión sincrónica.

Fundamentos de la ISO 27001 y la Seguridad de la Información
https://www.youtube.com/watch?v=V47cEJMDupk
Aprendiz observa el vídeo y toma apuntes de lo relevante, sin profundizar en la certificación de la norma.

NTC 1486 – Presentación de trabajos académicos
https://drive.google.com/open?id=1nGs69L3iU-udqLrqAoXiUP_S6petUaEa
Basados en esta norma por parejas o tríos el aprendiz como evidencia presenta un RESUMEN, en base al vídeo visto en cual exponga los fundamentos de la ISO 27001; y de las lecturas hechas se enfoca en la ISO 27002 presenta una selección de **5 controles** indicando el objetivo y dominio al que pertenecen, los cuales deben ser utilizados en área de gestión humana, colocando en que caso se utiliza o aplica mencionado control. La entrega se realiza en aplicativo territorium como EVIDENCIA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Los siguientes son materiales de apoyo COMPLEMENTARIO en caso de ampliar la información:

Norma ISO 27001
https://drive.google.com/open?id=1Jq5k1pJcTFeAnRW2Z3FacymJxph9gCsS

Norma ISO 27002
https://drive.google.com/open?id=1OvqM1QXBcJV5U7-Gb1Yj71CI3Uz-yl6X

Manual de políticas de seguridad de la información
https://drive.google.com/open?id=1leEAi3uthOu3SjRpEAslJ9YlqGkGI_t3

El tiempo requerido para la evidencia es de 8 horas.

7. ANALIZAR LA INFORMACIÓN

El aprendiz da lectura a los siguientes dos artículos:

¿Qué es la analítica de talento?
https://www.cognosonline.com/blog/que-es-la-analitica-de-talento/

El análisis de datos mejora la gestión de talento humano
https://blog.saludsa.com/analisis-datos-mejora-gestion-talento-humano

Una vez se ha establecido la importancia de la información en el área de talento humanos, se va su implementación mediante el estudio de casos en empresas colombianas, para ello el aprendiz prepara una exposición de **20 minutos**, tenga:

- Material de apoyo (presentación)
- Identifique y presenta la empresa en la cual está basada el caso para ello visita el sitio web de la organización, hacer énfasis en el logo de la empresa y la misión de la empresa y datos muy generales.
- Muestra la situación problema que presenta el caso, debe inferirla (que estaba ocurriendo)
- Ilustra el caso de estudio
- Concluye con su postura frente al caso (personal y como gestor del talento humano)

Para ello consulta el cronograma establecido para la presentación en:

https://drive.google.com/file/d/18p7_sEs4M1fCMMqiDBZj9c4pWtkX9nzc/view?usp=sharing

Y el acceso a los casos:
http://www.gestionhumana.com.bdigital.sena.edu.co/gh4/BancoMedios/Archivos/news-gh17-dic-2013-up.htm
Para acceder recuerde que el usuario y contraseña corresponden a su número de identificación sin puntos o comas.

Tiempo para dedicar en la evidencia: 10 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO		
Evidencias de Desempeño: - Concepto e importancia de la función staff del área de recursos humanos - principios jerárquicos, autoridad y responsabilidad en la organización	- Aplica el proceso administrativo de la organización con objetividad y responsabilidad, en la identificación de la información de la organización. - Aplica con responsabilidad las políticas y normas en el manejo	Preguntas - Lista de chequeo

- Conducto regular de las organizaciones - tipos de organización y comunicación - Cultura organizacional - Planeación - Evidencia analizar la información	de la administración de la información en gestión del talento humano. **-** Aplica con responsabilidad las políticas y normas en el manejo de la administración de la información en gestión del talento humano. **-** Establece la importancia de la comunicación en la organización, teniendo en cuenta los tipos de organización. - Interpreta la cultura organizacional de las empresas con objetividad en los procesos de talento humano. - Aplica el proceso administrativo de la organización con objetividad y responsabilidad, en la identificación de la planeación del talento humano de la organización. - Utiliza una metodología para llevar a cabo procesos de validación de información, con responsabilidad y diligencia. - Aplica responsablemente el proceso para validar la información de la gestión del talento humano.	Preguntas - Lista de chequeo Preguntas - Lista de chequeo Caso – Lista de chequeo Exposición – lista de cheque
Evidencias de Producto: **-** Foro control	- Aplica el proceso administrativo de la organización con objetividad y responsabilidad, en la identificación de la información	Preguntas – lista de chequeo

- Evidencia seguridad de la información	de la organización. - Valida la información del sistema de gestión del talento humano mediante la aplicación de las normas y metodología adoptada por la organización. - Aplica con responsabilidad las políticas y normas en el manejo de la administración de la información en gestión del talento humano.	Resumen – lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Staff: Conjunto de personas que forman un cuerpo o equipo de estudio, información o asesoramiento en una empresa u organización.

Conducto regular: orden secuencial que se debe seguir en una institución encargada de adelantar las diligencias o procedimientos para informar, aclarar, conciliar, decidir, estimular o corregir acciones o actitudes, comportamientos y conductas insatisfechas de las personas que conforman la institución.

Comunicación: intercambio de información para promover las metas, objetivos y actividades de una organización, así como aumentar las ganancias dentro de la empresa.

Cultura organizacional: conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los miembros de una empresa.

Planeación estratégica: La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.

Control: etapa del proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede, haciendo correctivos y medición a los objetivos establecidos en la organización.

SGSI: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) es un conjunto de políticas de administración de la información. El término se denomina en inglés “Information Security Management System” (ISMS).

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Diccionario de recursos humanos : Organización y dirección. (1999). Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Alles, M. A. (2011). Diccionario de términos de recursos humanos. Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Sorlózano, G. M. J. (2013). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (mf0982_3). Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Pozo, L. M. D. (2007). Gestión de la comunicación interna en las organizaciones : Casos de empresa (2a. ed.). Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Sánchez, D. M. (2015). Administración 1 (2a. ed.). Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Administración de empresas (2a. ed.). (2014). Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Sánchez, D. M. (2014). Administración 1. Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Martínez, I. (2015). Mf0982_3 administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. Retrieved from https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co

Reinoso, Lastra, Juan Fernando, and Macías, Mario Enrique Uribe. Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional, Sello Editorial Universidad del Tolima, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4909298.

Páramo, Morales, Dagoberto, et al. Cultura organizacional y estilos de dirección orientados al mercado (2a. ed.), Ecoe Ediciones, 2011. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3198290.

Reinoso, L. J. F., & Uribe, M. M. E. (2009). Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional. Retrieved from https://ebookcentral.proquest.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diego Armando Urbina Sandoval	Instructor	Centro de Comercio – Regional Antioquia	Mayo de 2020

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrés Rodrigo Ordoñez	instructor	Comercio y servicios regional cauca	Junio	Adaptación a la regional