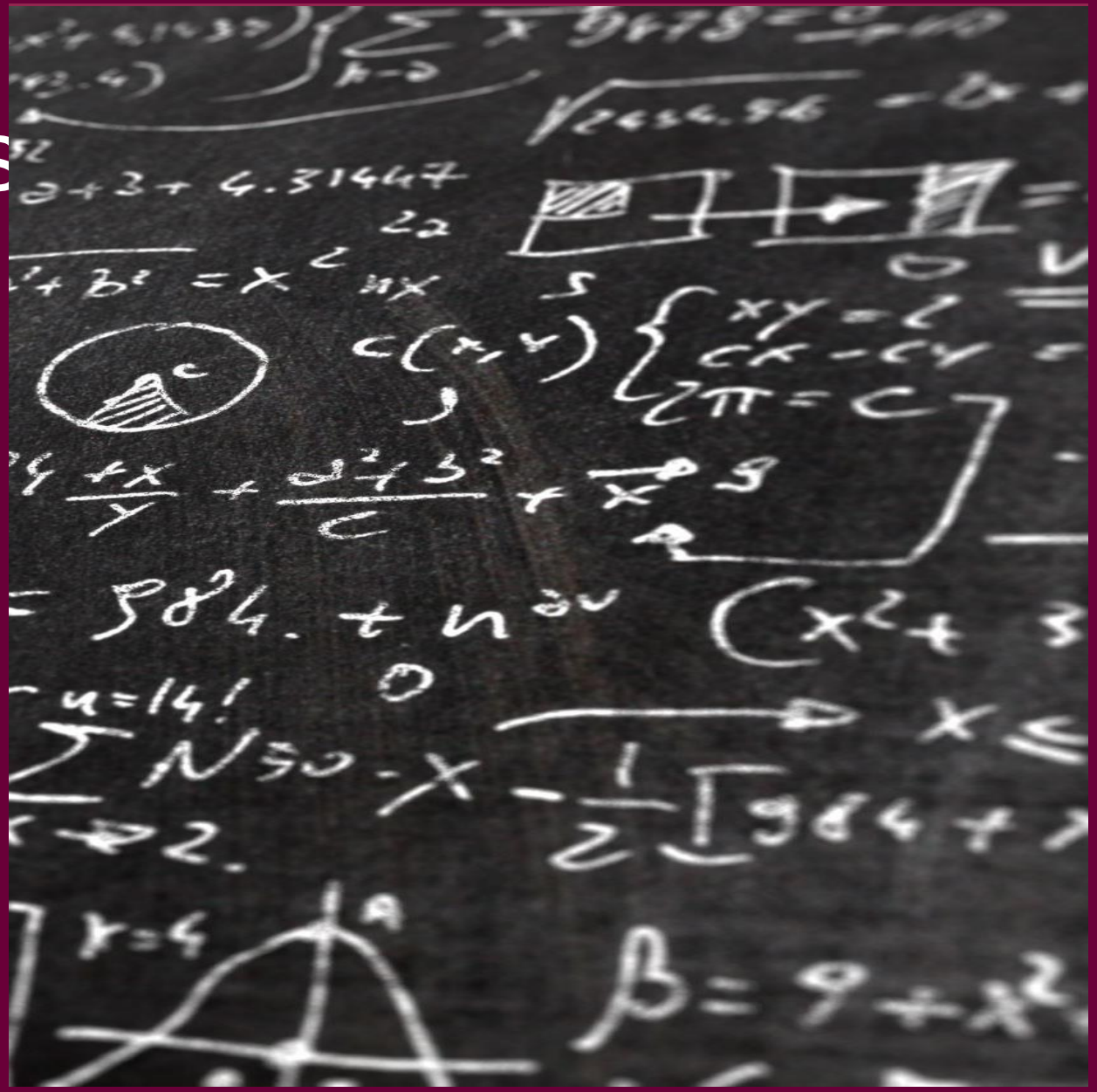
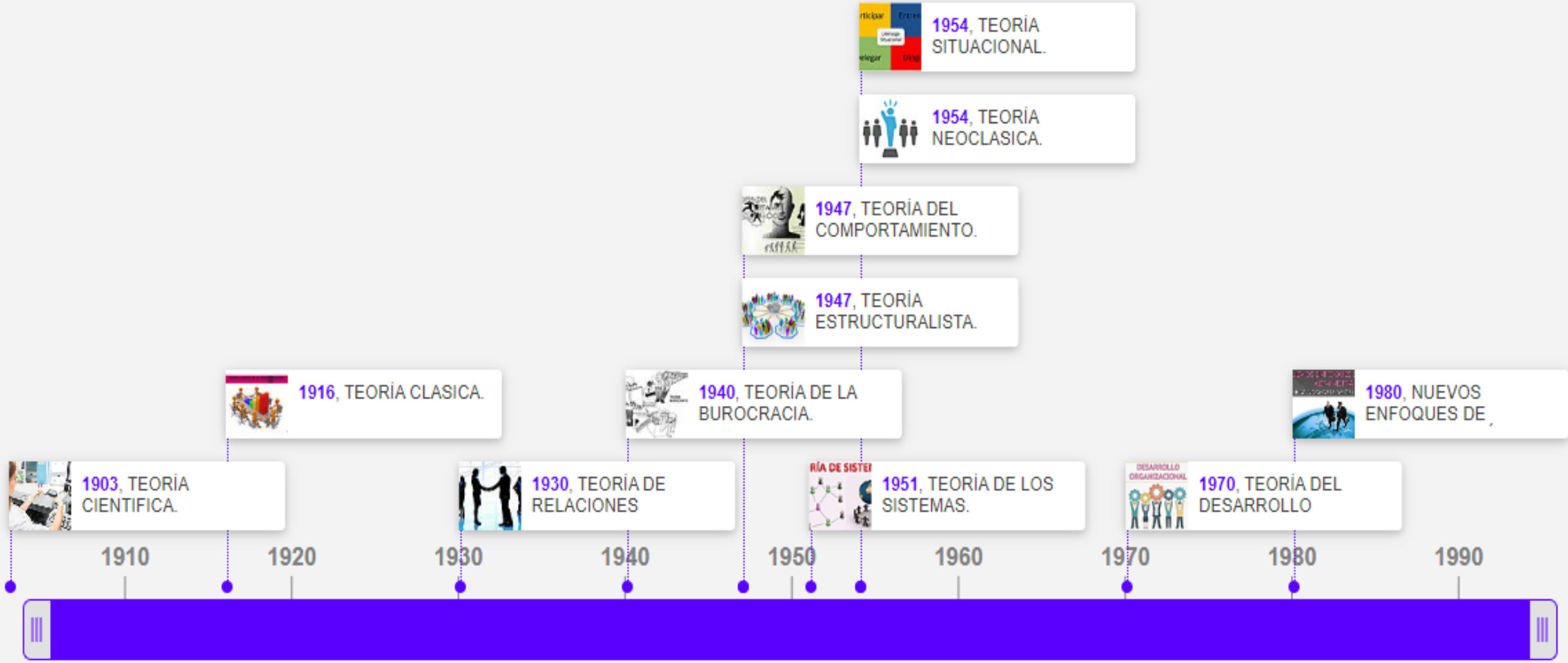
Teorías administrativas

Integrantes:

- Estefani Mina Obregón
- Yorlani Caicedo
- Lina María Lucio
- Derli Jimena Aponza
- Yulieht Vanesa Choco
- Dayana Cortez



Evolución de las Teorías Administrativas



Antecedentes

PRINCIPALES RESPRESENTANTES

Proceso Administrativo según los diversos autores clásicos y neoclásicos

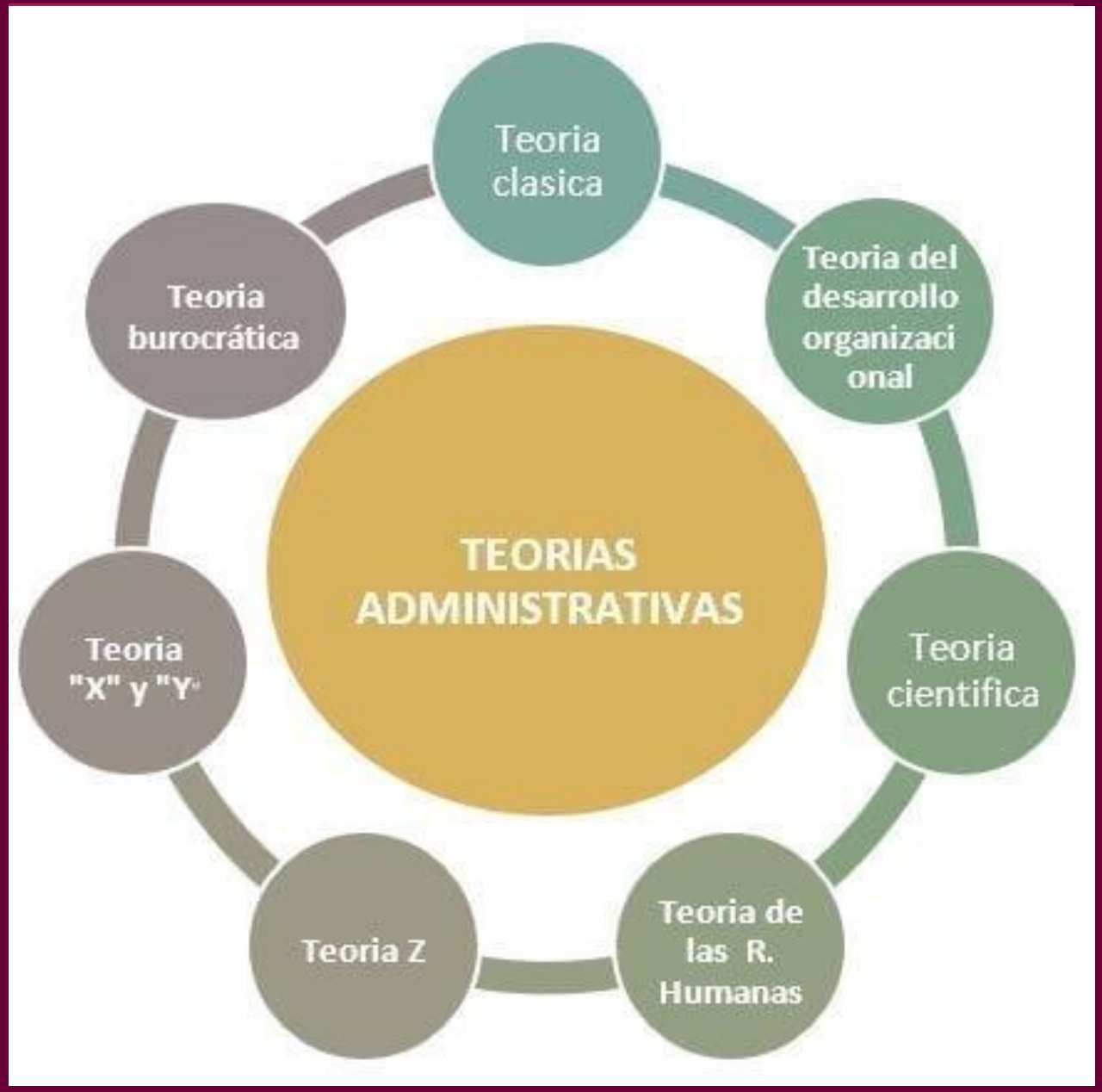
Fayol	Urwick	Gulick	O' Donnell	Newman	Dale
					
Planeación Organización Dirección Control	Investigación Previsión Planeación Organización Coordinación Dirección Control	Planeación Organización Dirección o mando Coordinación Información Presupuesta-ción	Planeación Organización Designación de personal Dirección Control	Planeación Organización Liderazgo Control	Planeación Organización Dirección Control

Tiene como finalidad de entender el siguiente contenido que se basa en las teorías administrativas, como emergieron y porque, cuáles fueron las ventajas que se obtuvieron a partir de estas y su importancia de entendimiento para la aplicación de estas, esperando que se genere así un margen de alternativas que puedan aplicarse en las organizaciones actuales: desde el siglo X a.C. cuando el legislador bíblico Salomón estableció acuerdos comerciales, de construcción y formo tratados de paz, además de repartir los recursos equitativamente entre la población, así también en el año 5000 a.C. los sumerio

Civilizaciones antiguas

La administración nace desde que los seres humanos debieron de incorporarse en grupos para lograr cubrir sus necesidades de supervivencia, por lo que se organizaron para complementar sus habilidades, definir reglas y cuidar sus recursos. A medida que los grupos lograban mejorar sus sistemas de colaboración crecieron hasta formar civilizaciones, en donde la administración debía de adecuarse a las nuevas circunstancias a las que se enfrentaban

- Sumerios
- Egipto
- Babilona
- china
- Grecia
- india
- roma

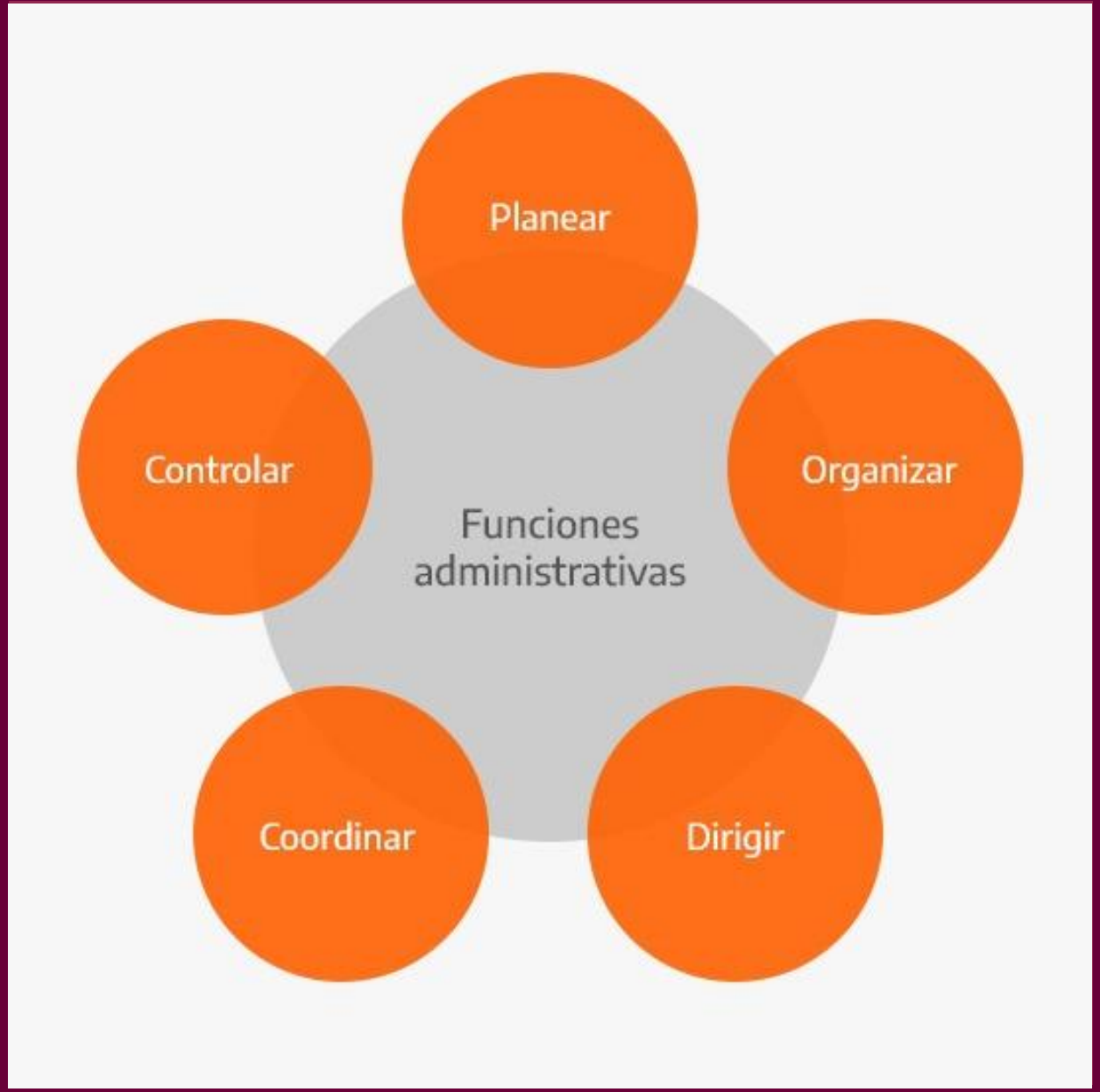


ELEMENTOS DEL CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN



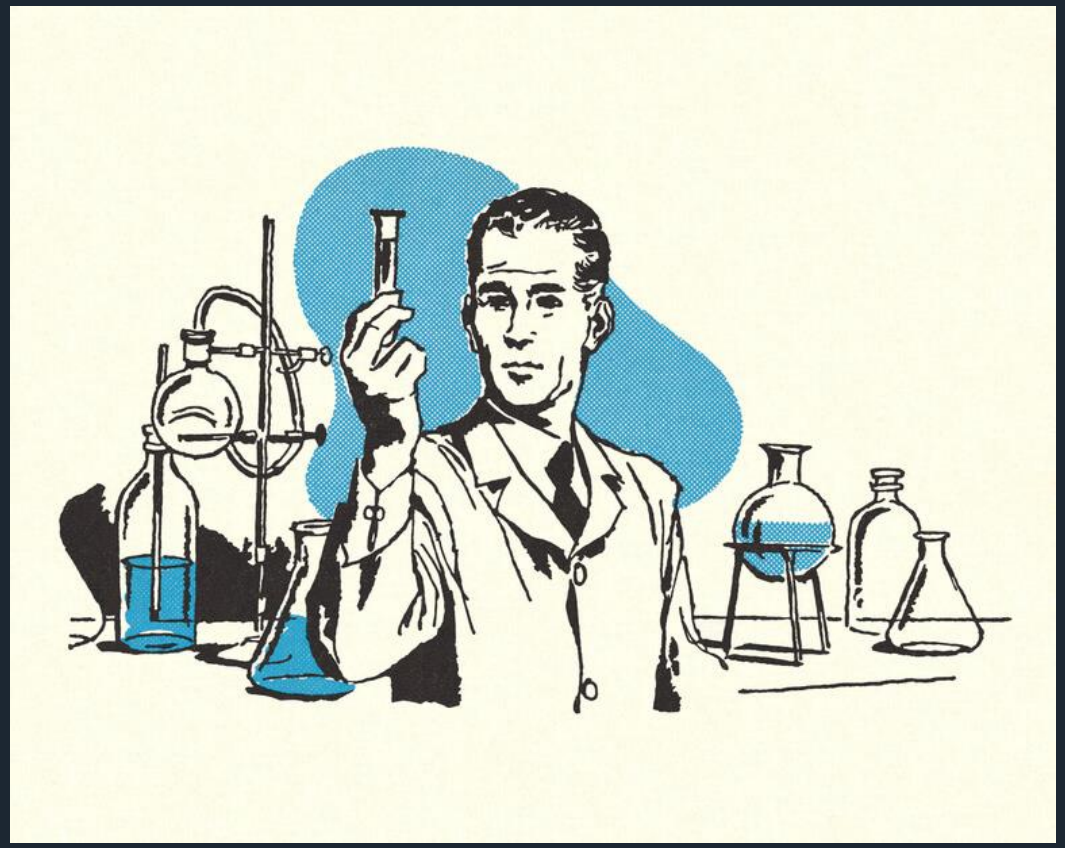
Características de la administración

- **Prever:** intento de evaluar el futuro mediante un programa y de hacer previsiones para llevarlo a cabo (esta función dio origen a la función de planeación).•
- **Organizar:** movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción.
- **Dirigir:** establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan.
- **Coordinar:** conseguir la unificación y la armonía de todas las actividades y los esfuerzos.
- **Controlar:** verificar que las tareas se cumplan de conformidad con las reglas establecidas y expresadas por la dirección.



TEORÍA CIENTÍFICA

Una Teoría científica es una explicación propuesta para un conjunto de fenómenos observables. Debe poner en juego elementos bien conocidos o consensuados, por lo general magnitudes y deberá ser comprobable mediante la experimentación.



TEORÍA CLÁSICA

La teoría clásica de la administración es una teoría que analiza y sintetiza el papel de la administración en las organizaciones. Fue desarrollada alrededor de 1900 por el ingeniero francés Henri Fayol. se preocupa principalmente de hacer énfasis en la estructura y las funciones que deben regirse para alcanzar los resultados deseados en el comercio internacional.



TEORÍA HUMANISTA

teoría o enfoque humanista de la administración es una perspectiva distinta de la gestión, basada en la idea de las necesidades y los valores humanos, donde las personas son importantes para que una organización consiga sus objetivos y funcione de manera adecuada.



TEORÍA COMPORTAMIENTO

La teoría del comportamiento es un desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, con la cual se muestra eminentemente crítica y severa. Esta teoría rechaza las concepciones ingenuas y románticas de la teoría de las relaciones humanas. La teoría del comportamiento critica severamente la teoría clásica





TEORÍA NEOCLÁSICA

El punto fundamental de la teoría neoclásica es definir la administración como una técnica social básica. La teoría neoclásica enfatiza en las funciones de la administración: planeación, organización, dirección y control. En conjunto esas funciones administrativas forman el proceso administrativo.

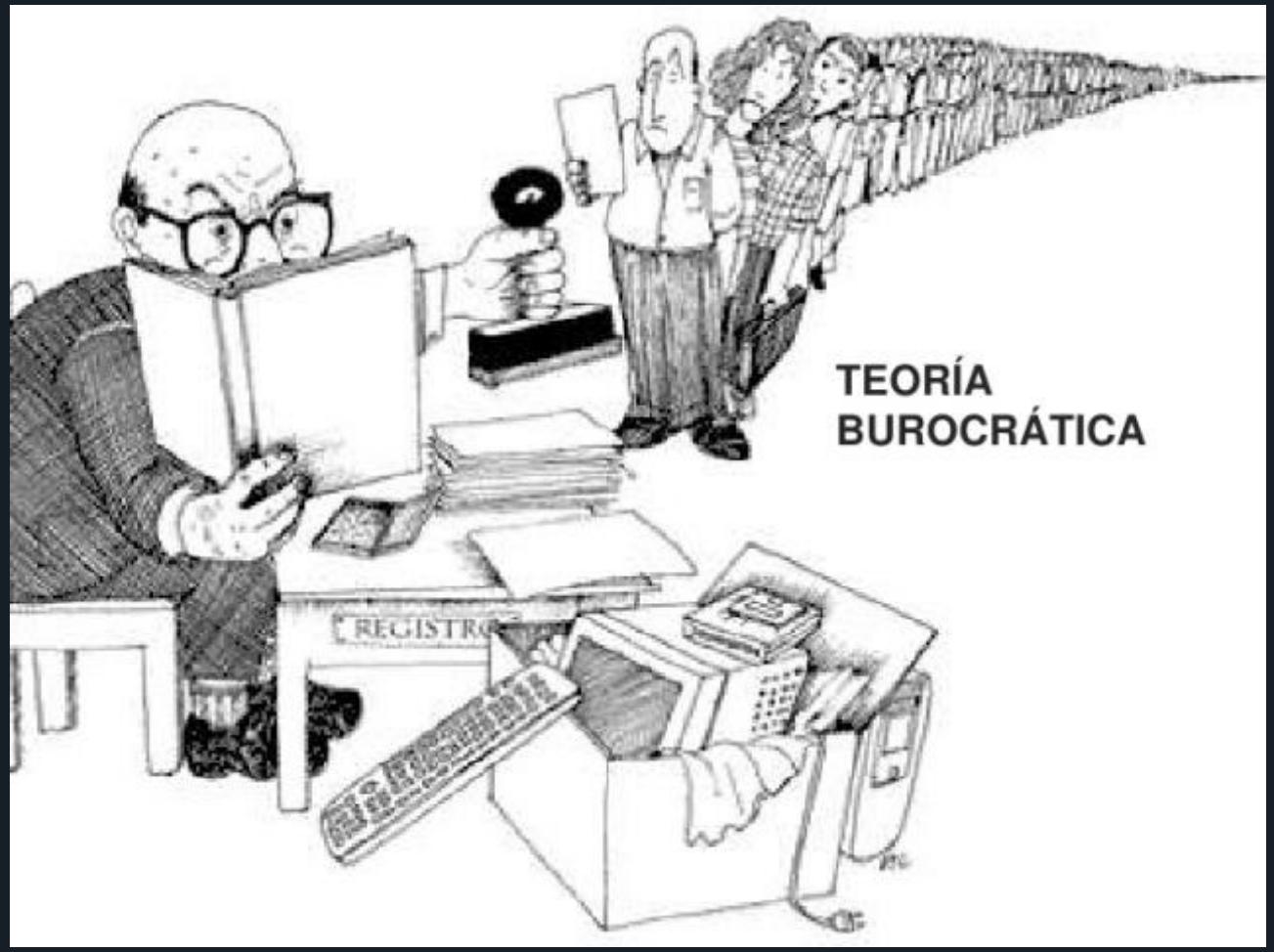
TEORÍA ESTRUCTURALISTA

La corriente estructuralista de la administración pretende equilibrar los recursos de la empresa, prestando atención tanto a su estructura como al recurso humano, abordando aspectos tales como la correspondencia entre la organización formal e informal, entre los objetivos de la organización y los objetivos personales y entre los estímulos materiales y sociales.



TEORÍA BUROCRÁTICA

La teoría burocrática fue desarrollada por un sociólogo y economista político alemán Max Weber (1864-1920). Según él, la burocracia es la forma más eficiente de organización, y ésta cuenta con una línea bien definida de autoridad. Tiene reglas y reglamentos claros, las cuales son estrictamente seguidas.





TEORÍA CONTINGENCIA

La teoría de la contingencia situacional, también conocida como liderazgo situacional, establece que cada situación de liderazgo es diferente y requiere un tipo específico de líder. El control situacional en cada caso depende de cuánta influencia y poder tengas como líder.

TECNÓLOGO: GESTIÓN EMPRESARIAL (2325253)

NOMBRES: MANUELLE HERNÁNDEZ R.

GYSEL TATYANA VELASCO.

MARLON ALEJANDRO GORDON.

INSTRUCTOR: CESAR VELASCO

MATERIA: FACILITAR CLIENTES EXTERNOS E INTERNOS.

POPAYAN-COLOMBIA

12/10/2022

COMPRESION DE LA COMPETENCIA

1. Toda la competencia describe una capacidad que Usted debe desarrollar. Transcriba el nombre de la competencia, tal y como este enunciado y su código.

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

2. Con sus palabras, describa lo que comprendió de esa competencia.

Esta competencia tiene como fin profundizar todo aquello relacionado con atención al cliente, logrando buena comunicación con clientes internos y externos.

3. Toda competencia tiene por lo menos dos resultados esperados. ¿Cuántos tiene la competencia que se analiza?

La competencia tiene 6 resultados.

4. Escribe los resultados de la competencia tal y como están en el documento y al final con sus palabras describa que comprendió.

- **identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.**
  Este factor es de gran utilidad para enfrentar diferentes situaciones dentro de una organización, teniendo ética profesional, acompañado de habilidades y tecnología para obtener nuevos conocimientos.

- **verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.**
  Se debe fortalecer el segundo idioma, por el motivo de que vamos a interactuar con clientes que manejen el ingles para ello debemos implementar estrategias que faciliten la comunicación con los clientes externos e internos.

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?

- atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos
- aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (crm), con compromiso y responsabilidad.
- aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.

6. Que conocimientos esenciales debe usted tener para lograr y adquirir la competencia.

Conocer los tipos de clientes, conocer los diferentes canales para atender a los clientes, suplir las necesidades de los clientes, conocer la segmentación del mercado.

7. Después de un análisis global, elabore su propio concepto de la competencia a desarrollar.

Después de un análisis a la competencia concluimos que es esta tiene la meta de facilitar la atención a los clientes tanto externos como internos de acuerdo con las políticas de la organización y aplicando estrategias relacionadas.

8. Como se proyecta una vez adquirida y desarrollada la competencia.

Una vez desarrollada y adquirida la competencia me proyecto con la habilidad de manejar a la perfección todo aquello relacionado con la atención al cliente tanto interno como externo.

FICHA DE DESCRIPCION DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
IDENTIFICACIÓN	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO: DIRECTOR TALENTO HUMANO	**SIGLA:** DTH
DEPENDENCIA: Talento Humano	**JEFE INMEDIATO:**
TALENTO HUMANO	DIRECTOR TALENTO HUMANO
	DIRECTOR TALENTO HUMANO

FUNCIONES GENERALES

1. Planear, dirigir y controlar actividades de departamentos de personal o talento humano según normativa y políticas organizacionales.
2. Planear e implementar políticas y procesos de reclutamiento, contratación, evaluación, formación, entrenamiento, movilidad y desvinculación del personal de acuerdo con normativa, marco estratégico y procedimientos de la organización.
3. Negociar acuerdos colectivos y mediar las relaciones laborales que mantengan un buen clima organizacional según normativa.
4. Asesorar a la alta dirección, responsables de otros departamentos y colaboradores sobre la interpretación y administración de políticas y programas de talento humano de acuerdo con normativa y lineamientos organizacionales.
5. Planear, administrar y controlar los presupuestos y contratos asociados al talento humano de acuerdo con políticas de la organización.
6. Organizar y dirigir estrategias de comunicación organizacional según marco estratégico.
7. Verificar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y los programas de salud, seguridad y bienestar de acuerdo con políticas y normativa.
8. Planear y organizar manuales de funciones, políticas de compensación, beneficios, procedimientos sobre fijación de la escala y niveles salariales según procedimientos y normativa
9. Verificar las novedades de nómina y el pago de seguridad social de acuerdo con normativa.
10. Verificar las novedades de nómina y el pago de seguridad social de acuerdo con normativa.
11. Elaborar informes de gestión del talento humano de acuerdo con lineamientos organizacionales.

HABILIDADES

GENÉRICAS	TÉCNICAS
- Liderazgo	- Compression de lectura
- Planificación y Organización	- Escucha activa
- Negociación y Relaciones	- Gestión de recursos de personal
- Control de Procedimientos	- Comunicación asertiva
- Comunicación Efectiva	- Pensamiento crítico
- Impacto e Influencia	- Capacidad de análisis
- Dirección de Personas	- Excelentes relaciones interpersonales
- Solución de Problemas y Toma Decisiones	- Toma de Decisiones - Planificador

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar y liderar el talento humano planeando y organizando manuales de funciones, organizar y dirigir estrategias de comunicación organizacional, implementando sistemas de información asociados a este aspecto.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Planificar, dirigir y coordinar las actividades del personal y las relaciones laborales, así como las políticas y prácticas de una compañía.
- Reclutar y seleccionar personal, sabiendo concretamente cuáles son las carencias de talento y qué perfil de persona podrá encajar en cada puesto de trabajo.
- Organizar los procedimientos de capacitación, promoción, transferencia y despido de personal.
- Planificar las negociaciones y procedimientos para la determinación de las estructuras salariales o laborales.
- Evaluar el entorno de trabajo teniendo en cuenta el ambiente y el estado de cada trabajador.
- Llevar a cabo la administración de personal y de trámites como contratos, nóminas y otros.
- De manera conjunta con el equipo gerencial, establecer objetivos estratégicos, planes de desarrollo y prioridades, y dirigir y supervisar su entrega.
- Reportar y acompañar a la Dirección General en el diseño de estrategias para la consecución de metas económicas y de crecimiento.
- Recomendar e implementar iniciativas de recursos humanos, alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Asegurar el cumplimiento de la regulación laboral colombiana vigente.
- Administrar los procesos de evaluación del desempeño, planes de sucesión, planes de desarrollo y políticas de definición de objetivos.
- Difundir campañas sobre ética, acoso sexual, entre otras.
- Desarrollar, coordinar e implementar políticas de compensación y beneficios.

Medidas de Desempeño

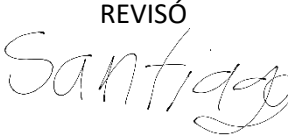
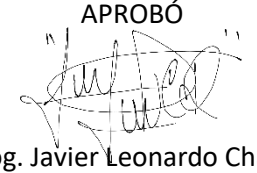
- Planificiar y Dirigir todos los procesos para la gestión del talento humano

- Coordinar y controlar todas las actividades basadas en la administración del personal según la política de la organización.

- Hacer seguimiento a todo el personal para evaluar así su desempeño laboral y llevar un seguimiento periódico de tal forma que se pueda ya se incentivar o corregir el trabajo realizado.

REQUISITOS Y COMPETENCIAS		
EDUCACIÓN		
Profesional que impulsa a otros a través del direccionamiento estratégico y la innovación organizacional. Ayuda a los integrantes de tu organización a desarrollar nuevas habilidades para mejorar su desempeño en la empresa y lograr sus objetivos, enfócate en la eficiencia y la reducción de costos.		
FORMACIÓN		
- Conocimiento de Comportamiento humano en la organización - Conocimiento de Consultoría de gestión humana - Conocimiento de Desarrollo organizacional - Conocimiento de Direccionamiento estratégico de la gestión humana - Conocimiento de Procesos de gestión humana - Conocimiento de Derecho laboral y seguridad y salud en el trabajo - Conocimiento de Sistemas de compensación y retención del talento humano - Conocimiento de Cultura y cambio organizacional - Conocimiento de Ética empresarial - Conocimiento de Gerencia del desarrollo humano - Conocimiento de Gerencia y habilidades gerenciales - Conocimiento de Innovación y gestión del conocimiento - Conocimiento en Tendencias actuales para el desarrollo humano		
EXPERIENCIA		
GRADO 22	GRADO 23	GRADO 24

Experiencia profesional y relacionada, de dos (2) a tres (3) años.	Experiencia profesional y relacionada, de tres (3) a cuatro (4) años	Experiencia profesional y específica, mayor a cuatro (4) años

REVISÓ	APROBÓ
	
Ps. Santiago Vallejo Jefe División Administración de Personal	Abog. Javier Leonardo Chávez Subgerente Administrativo

Propuesta de mejoramiento organizacional

Autores

Vanessa Ordoñez, Ximena Castillo, Leydi Alexandra Plaza, Yakeline Soto y Alejandro Patiño

SENA, Centro de comercio y servicios, regional Cauca

Tecnología en Gestión empresarial

Instructor: Cesar Harvey Rivera Velasco

Santander de Quilichao (Cauca)

26 de Octubre del 2022

Presentación del equipo de trabajo

Ximena Castillo Velasco.

Leydi Alexandra Plaza Hewitt

Luis Alejandro Patiño Molina

Vanessa Ordoñez Sandoval

Yakeline Soto Collazos

Ficha: 2294032

Logo



Agradecimientos

Al equipo de trabajo 2294032 de Gestión empresarial SENA, se le hace mención de agradecimiento por su colaboración profesional que aportaron en el proyecto de investigación sobre el clima organizacional dentro del ambiente, también agradecemos especialmente al instructor **Cesar Harvey Rivera** quien nos compartió el conocimiento necesario para llevar a cabo esta investigación y nos orientó durante el proceso.

Contenido

Planteamiento del problema.……5

Objetivo.……6

Formulación del problema……8

Justificación.……14

Cronograma de actividades.……..15

Planteamiento del problema

Antecedentes

La comunicación orientada a la parte comportamental en el ambiente de trabajo 2294032 durante el proceso de formación en los años 2021 y 2022.

Durante el trayecto de escolarización interactuamos treinta y un (31) personas en un mismo ambiente, en este proceso compartimos conocimientos, experiencias y emociones que nos permitieron conocer un poco de cada uno; Se formaron equipos de trabajo y grupos de integración que se relacionaban más contantemente y compartieron otro tipo de experiencias un poco más personales.

A raíz de todo esto se han ido discerniendo diferentes comportamientos individuales que fomentaron situaciones de discordia y contienda. Uno de los aspectos que jugó un papel muy importante fue la comunicación, que una vez se fue deteriorando, se perdieron muchas relaciones y el ambiente organizacional sufrió cambios que alteraron el rendimiento de la ficha. La desintegración de equipos de trabajo y relaciones de amistad rotas fue convirtiendo la ficha en bandos que apuntaban cada uno a sus intereses personales.

El ambiente tuvo oportunidades de mejoramiento con actividades de integración realizadas por parte de la institución, a pesar de esta iniciativa no se obtuvo el resultado esperado, y el clima organizacional continuo en deterioro progresivo.

Independientemente de la situación problema hubo otros aspectos que se tuvieron en cuanta para realizar este diagnóstico. Tales fueron el porte de uniforme, integración de valores, puntualidad, asistencia y responsabilidad. Cada uno de esto fueron tenidos en cuenta dentro de la

observación con el mismo detenimiento e importancia que la comunicación, más sin embargo, el factor que afecto directamente el clima organizacional del ambiente fue la comunicación disfuncional.

Objetivo.

Realizar un diagnóstico del clima organizacional dentro del grupo focal 2294032 mediante la herramienta de medición observación directa y con base en este estudio crear e implementar un plan de mejoramiento dentro de la ficha.

Herramienta utilizada para medir el clima organizacional

Observación directa



Aspectos evaluados:

- Porte del uniforme
- Presentación personal de acuerdo a las políticas del SENA
- Comunicación
- Puntualidad y asistencia
- Cumplimiento con las responsabilidades

- Integración de valores

Porte del uniforme

Zapatos. Uso de zapatos que no pertenecen al uniforme como sandalias y tenis.

Camisa. Uso de buzos o chaquetas que no pertenecen al uniforme y porte desfajado de la camisa.

Pantalón. El uso de pantalón con bota a medida de gusto y no de las políticas.

Carnet. No porte del carnet visible.

Correa. Uso de correas de colores, de material no admitido o el no uso de ella.

Comunicación

Uso de lenguaje inapropiado

Uso de gestos obscenos

Elevación del tono de voz impertinente

Comentarios inapropiados

Poca interacción entre los aprendices

Imprudencia a la hora de expresar lo que se piensa

Puntualidad y asistencia

Llegadas tardes en reiteradas ocasiones

Inasistencia injustificada y justificada de manera repetitiva.

Cumplimiento con las responsabilidades

No se cumple a cabalidad con los deberes como aprendiz y/o no se hace a tiempo.

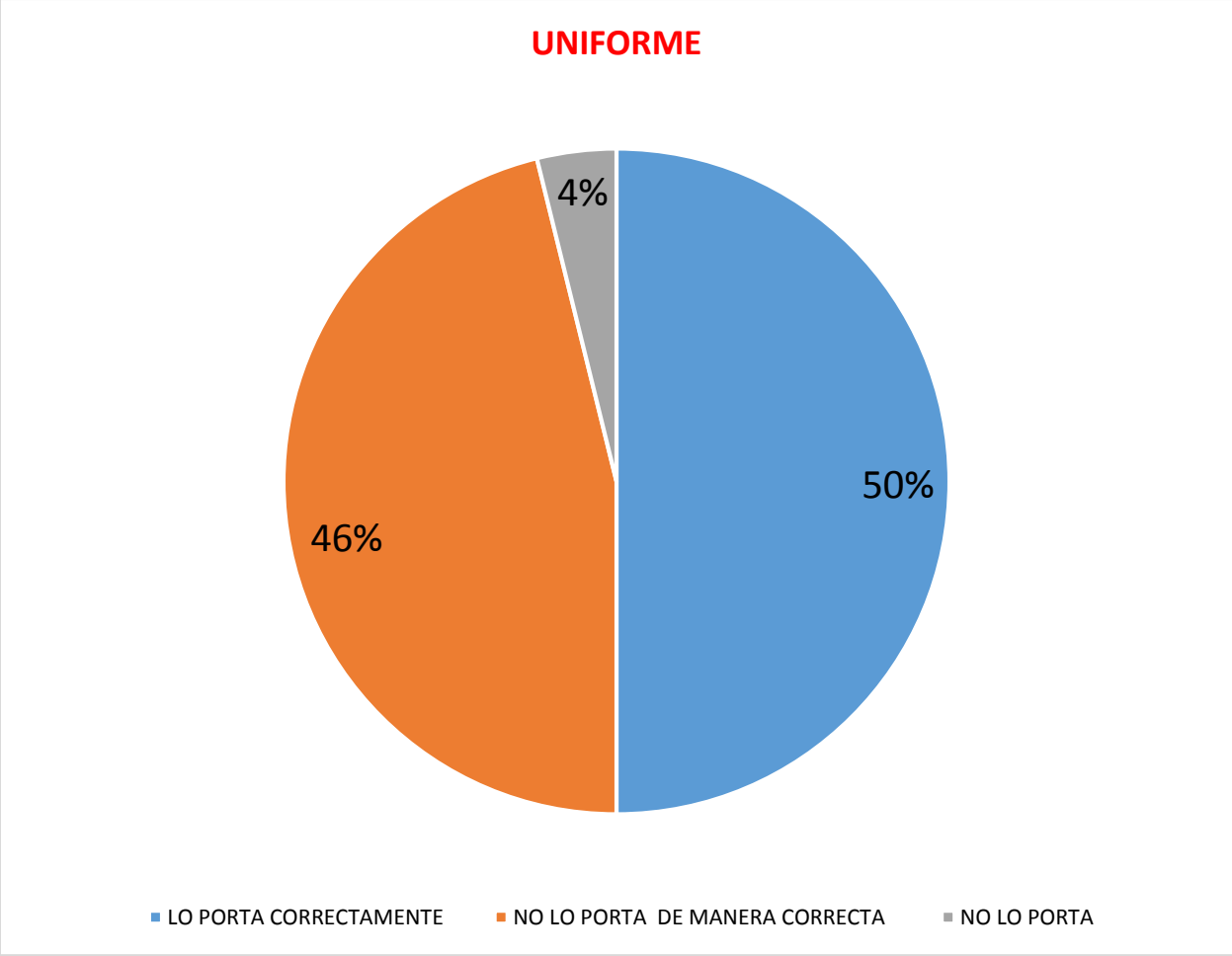
Integración de valores

Aspecto comportamental que incluye valores como el respeto, honestidad, tolerancia,

compañerismo, solidaridad, compromiso, empatía, libertada de expresión, etc….

Datos estadísticos

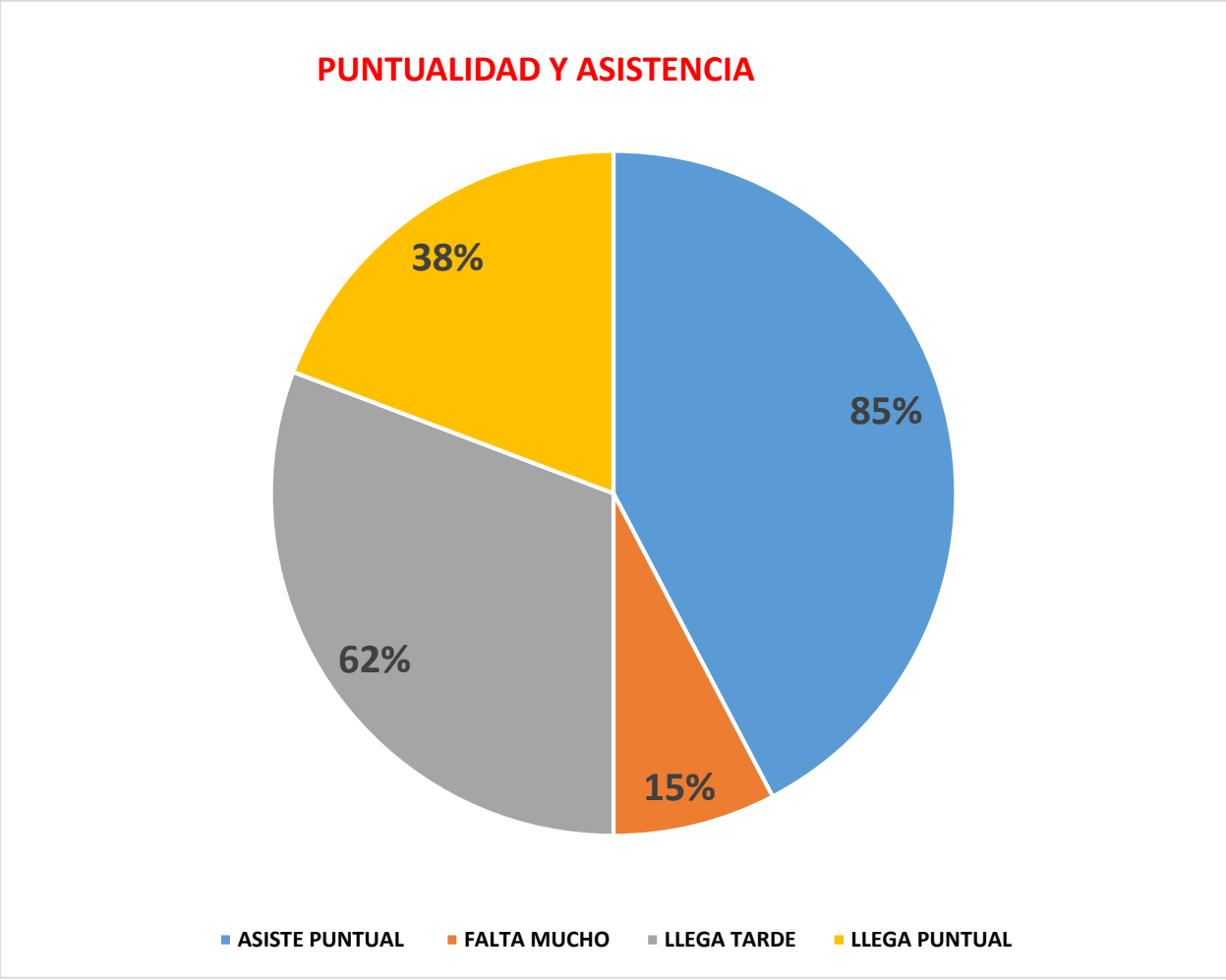
PORTE DEL UNIFORME		
LO PORTA CORRECTAMENTE	NO LO PORTA DE MANERA CORRECTA	NO LO PORTA
13	12	1
50%	46%	4%



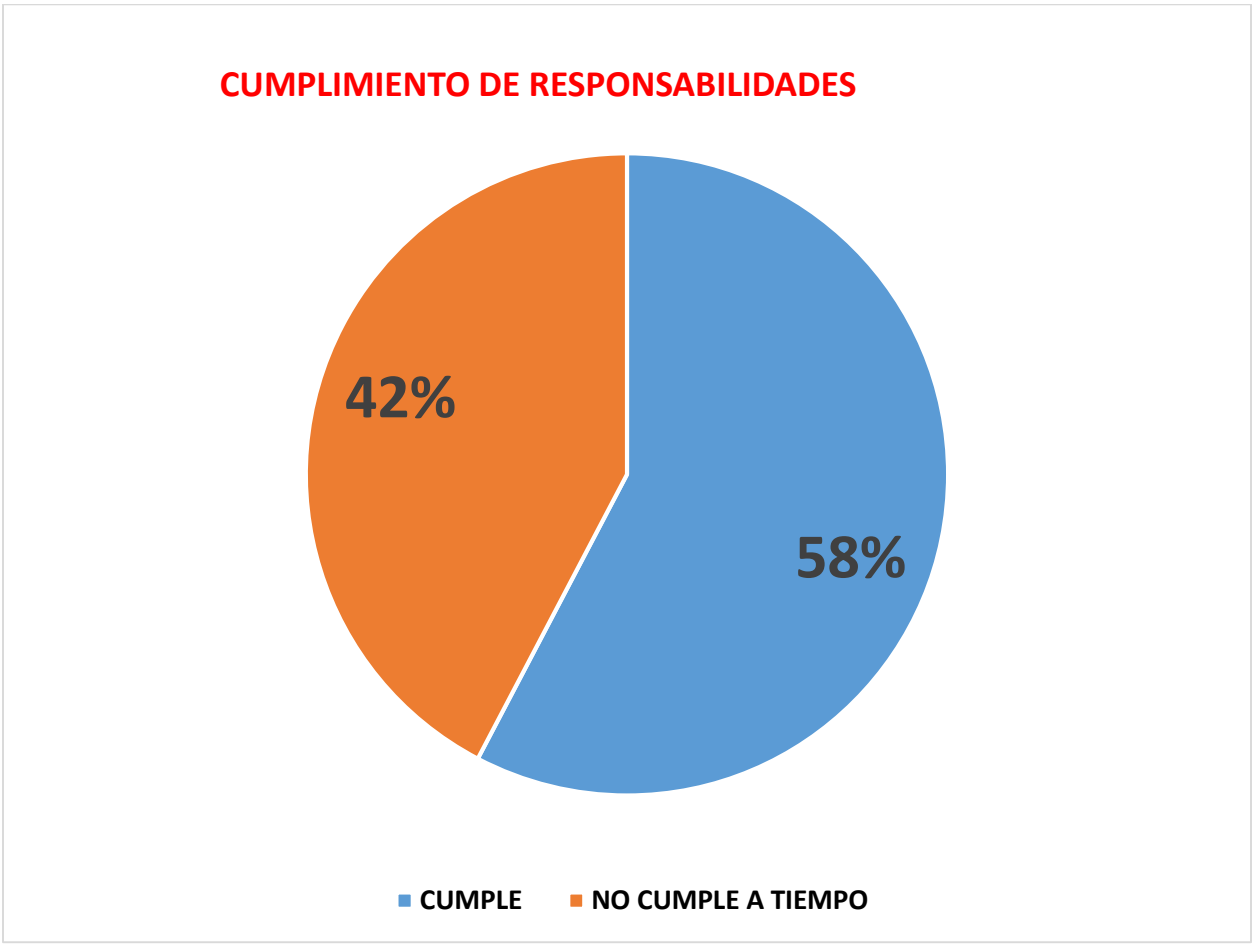
COMUNICACIÓN	NUMERO DE APRENDICES	%
Uso de lenguaje inapropiado	3	12%
Uso de gestos obscenos	2	8%
Elevación del tono de voz impertinente	5	20%
Comentarios inapropiados	2	8%
Poca interacción entre los aprendices	3	12%
Imprudencia a la hora de expresar lo que se piensa	8	32%
Ninguna de las anteriores	9	36%



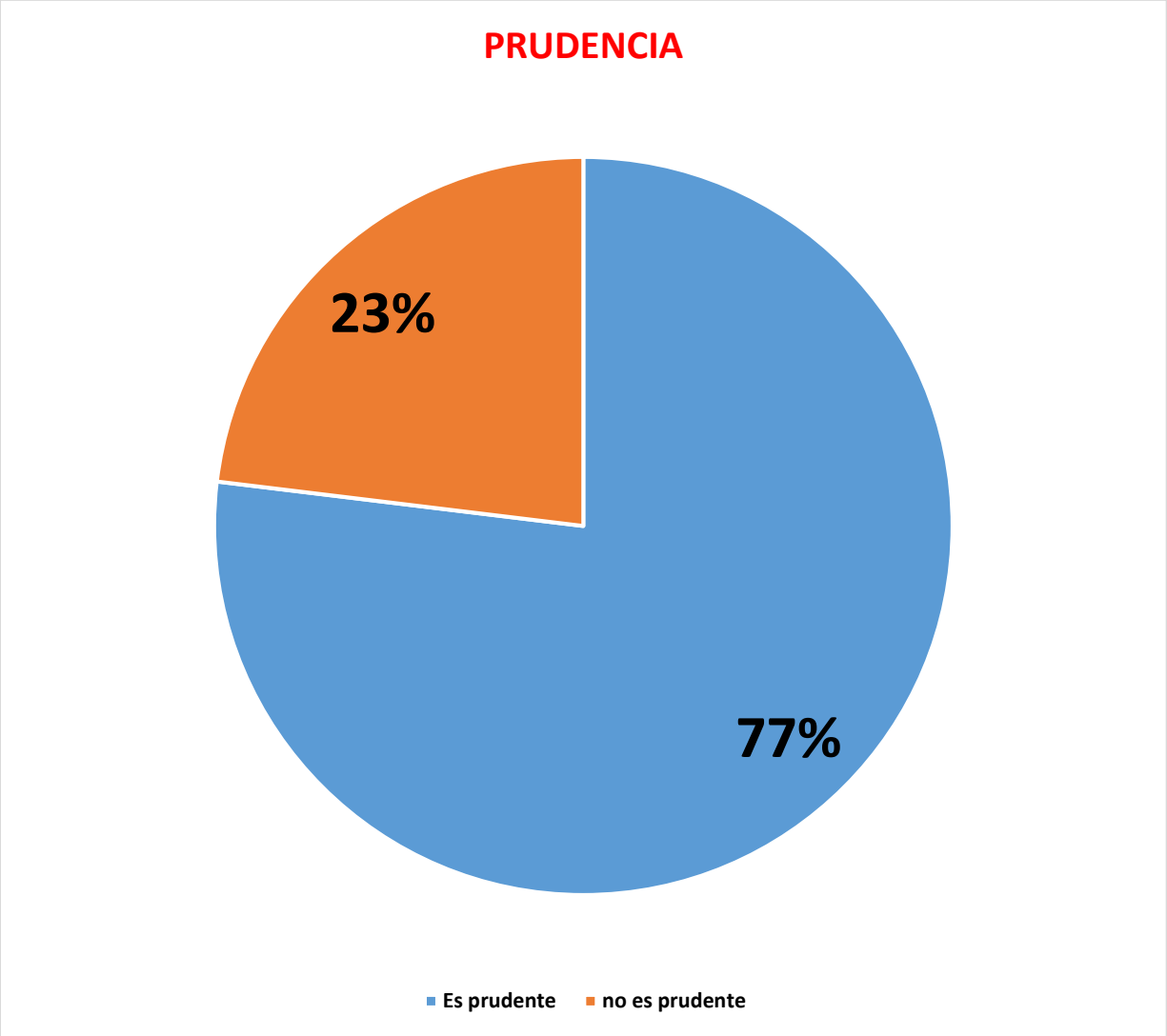
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA	NUMERO DE APRENDICES	%
ASISTE PUNTUAL	22	85%
FALTA MUCHO	4	15%
LLEGA TARDE	16	62%
LLEGA PUNTUAL	10	38%



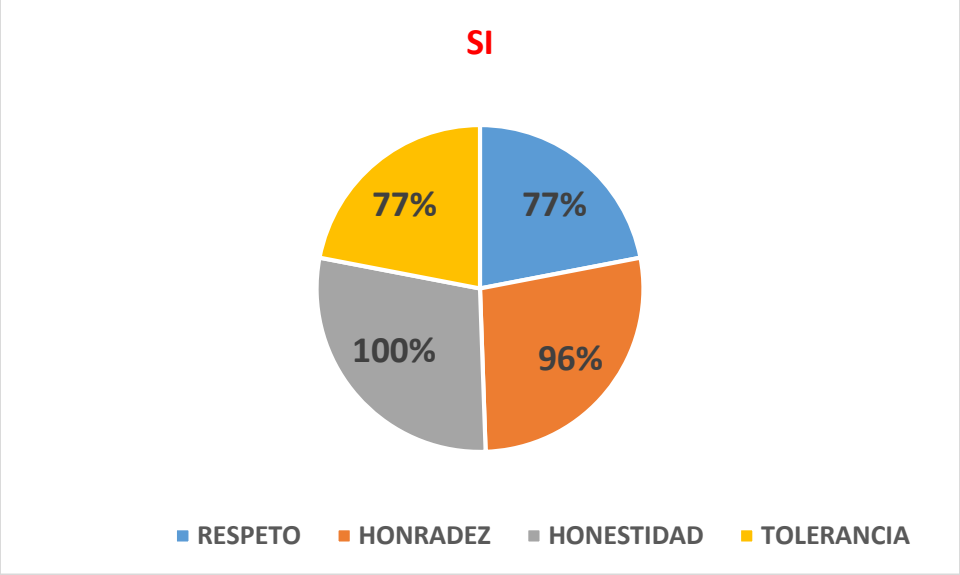
CUMPLIMIENTO CON LAS RESPONSABILIDADES		%
Cumple	15	58%
No cumple a tiempo	11	42%



Imprudencia a la hora de expresar lo que se piensa		%
Es prudente	20	77%
no es prudente	6	23%



Integración de valores	SI	%	NO	%
RESPETO	20	77%	6	23%
HONRADEZ	25	96%	1	4%
HONESTIDAD	26	100%	0	
TOLERANCIA	20	77%	6	23%





Justificación de la propuesta de mejoramiento

Por medio del presente plan de mejoramiento, se pretende buscar una estrategia de intervención recreativa y/o de integración que permita tocar y tratar el punto de enfoque del diagnóstico, este proyecto se pone a disposición de la ficha para facilitar principalmente la organización de las dinámicas destinadas a la mejora continua de la comunicación, el desempeño y la productividad.

Para el desarrollo del plan de mejoramiento se seleccionó el factor más influyente en los cambios del clima organizacional que es la comunicación, se espera aprobación y aceptación por parte de la ficha que es la directamente implicada y su completa participación para desarrollar en su totalidad el plan de mejora y obtener los resultado esperados que es la solución de este conflicto y crear un vínculo de respeto entre todos los miembros de la ficha para garantizar el buen desempeño, productividad e interacción de los aprendices.

Para desarrollar estas habilidades de comunicación se implementará la siguiente actividad:

Hagámonos amigos

Esta actividad consiste en lo siguiente:

En una mesa redonda, se sentara todo el equipo de espaldas y el líder dirá un numero al azar, el número de persona que caiga de acuerdo al lugar de ubicación se pone de pie, menciona 1 persona con las que haya tenido un mal entendido, se dirige hasta ella y le dice de manera respetuosa y constructiva una cosa que considere que deba mejorar, y también le dirá de inmediato 3 cosas positivas que vea en esa persona. Luego el mismo que está sentado

escuchando dirá el número sin que se repita y sin responder a lo que se le acaba de decir, al final de la dinámica se abre un espacio para los comentarios.

Cronograma de la actividad

Miércoles 02 de noviembre de 2022

Hora x (3mnt)	Hora x (3mnt)	Hora x (3mnt)	Hora x (5mnt)	Hora x (3mnt)	Hora x (2mnt)
Presentación del equipo de trabajo	Presentación del problema detectado	justificación del plan de mejoramiento	Explicación del paso a paso de la dinámica	Organización de la mesa redonda	Recordar instrucciones
Hora x (1mnt)	Hora x (1mnt)	Hora x (1mnt)	Hora x (3mnt)	Hora x (30sg)	Hora x (1mnt)
Inicio del juego con el numero dado por el líder	La persona seleccionada se pone de pie y se dirige hasta su compañero	Una vez ahí le dice de la forma más respetuosa 1 solo aspecto que deba mejorar	Dicho esto, resalta 3cosas positivas que vea en esa persona	Sin más ni más se devuelve a su puesto	La persona que recibió el mensaje sentada es quien dice el numero siguiente sin que se repita
Hora x	Hora x (10mnt)	Hora x (3mnt)			
Se repite este proceso una cantidad proporcional al número de integrantes del equipo	Se abre un espacio para hacer comentarios, sugerencias y/o criticas constructivas	Se cierra el programa con el equipo a cargo y se organizan como al principio en sus puestos			