INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
621201	GESTIÓN EMPRESARIAL		
VERSIÓN:	102	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 19/10/2010 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	18 meses	24 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO
JUSTIFICACIÓN:	El programa de Tecnólogo en Gestión Empresarial, se creó para brindar los diferentes sectores productivos de la economía colombiana, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo, ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y las comunicaciones, que optimicen su desempeño de tal manera que les permita desarrollar eficientemente actividades relacionadas con el análisis serio de información para la gestión integral de los recursos de una empresa, la formulación de proyectos o de planes de negocio. El programa de Tecnólogo en Administración Empresarial, se creó para brindar los diferentes sectores productivos de la economía colombiana, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo, ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y las comunicaciones, que optimicen su desempeño de tal manera que les permita desarrollar eficientemente actividades relacionadas con el análisis serio de información para la gestión integral de los recursos de una empresa, la formulación de proyectos o de planes de negocio. Nuestro país cuenta con potencial productivo para los diferentes sectores productivos y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA es una de las instituciones educativas que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, a través del desarrollo de competencias laborales y la Estrategia de Formación por Proyectos, para garantizar la integralidad de la formación durante el desarrollo del proceso formativo, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo nacional.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
JUSTIFICACIÓN:	
REQUISITOS DE INGRESO:	Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso
DESCRIPCIÓN:	Proyecta y planea actividades de mercadeo, dirije talento humano, genera propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional, controla inventarios, procesa información, interviene en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional, organiza eventos que promuevan las relaciones empresariales, coordina y apoya el diseño y desarrollo de programas de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental, facilita el servicio a los clientes internos y externos y contabiliza operaciones.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210101005	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
210101023	CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE
210201033	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
210601002	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
210601003	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
210601009	GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
210601011	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
210601013	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
210601014	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.
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
260101001	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
260101016	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
240201500	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, conformado por Profesionales formados en alguna de las siguientes áreas: - Ciencias económicas o afines - Mercadeo - Ingeniería industrial o afines - Logística o afines Alternativa 1. Título de Tecnólogo o cuatro (4) años estudios universitarios en: ciencias económicas, ingeniería industrial, mercadeo, logística o afines. Alternativa 2. Título de Técnico Profesional o Tres (3) años estudios universitarios en: ciencias económicas, mercadeo, ingeniería industrial, logística o afines.
Experiencia laboral y/o especialización en...	Preferiblemente con especialización en área objeto de conocimiento o en docencia y pedagogía Alternativa 1. Veinticuatro (24) meses de experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia. Alternativa 2: Treinta y seis (36) meses de experiencia: de los cuales treinta (30) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia.
Competencias mínimas	Vender productos y servicios. Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios. Formular planes estratégicos de logística, de acuerdo con los objetivos corporativos de la empresa. Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetos de la empresa. Gestionar procesos logísticos en la cadena de suministros Dirigir el talento humano según necesidades de la organización. Conocimientos en organización y métodos, competencias laborales y comportamentales, sistemas de información, procesos y procedimientos de gestión humana en las organizaciones y servicio al cliente. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa. Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo. Dominio en competencias laborales y comportamentales; procesos y procedimientos en las organizaciones relacionados con áreas de sistemas e información. Dominio en lenguaje profesional, oral y escrito. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. Coordinar el diseño de los programas de seguridad y salud ocupacional de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización.

Competencias mínimas	Apoyar el desarrollo de los programas de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental de acuerdo con la normatividad y las prácticas de trabajo. Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. Habilidad en los procesos de toma de decisiones en las organizaciones. 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. Formular, ejecutar y evaluar proyectos. Trabajar en equipo Establecer procesos comunicativos asertivos Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210101005	1	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
COORDINAR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES DE GESTIÓN SEGÚN TIEMPOS Y RECURSOS.
ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SEGÚN TÉCNICAS ESTABLECIDAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR EL ENTRENAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA EFECTIVIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS POR LA

EVALUAR LA GESTIÓN DEL TALENTO SEGÚN NIVELES DE RENDIMIENTO, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- OBJETIVOS, METAS, ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.
- DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS REQUERIDAS EN CADA CARGO Y FUNCIÓN. PERFIL DEL TALENTO HUMANO. POLÍTICAS LABORALES
- OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS EN LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN
- FUNCIONES: TIPOS, RESULTADOS ESPERADOS EN CADA FUNCIÓN
- DIAGNÓSTICOS. PLANES DE MEJORAMIENTO
- DEFICIENCIAS EN EL RENDIMIENTO
- PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES
- RECURSOS Y MEDIOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES
- MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
- EMPODERAMIENTO
- CLIMA ORGANIZACIONAL
- MANEJO DE LA COMUNICACIÓN
- TOMA DE DECISIONES
- TRABAJO EN EQUIPO
- NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RASGOS Y CONDUCTAS
- ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS
- INDICADORES DE GESTIÓN
- ÁREAS DE RENDIMIENTO
- VARIABLES DE MEDICIÓN DE RENDIMIENTOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- PROGRAMAR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO
- REALIZAR EL ENTRENAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN
- DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN ACTIVIDADES PROGRAMADAS, DISPONIBILIDAD DE TIEMPO Y RECURSOS
- REALIZAR PLANES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- ESTIMULAR LOS BUENOS RESULTADOS DEL RECURSO HUMANO RECONOCIENDO Y RETRIBUYENDO SU DESEMPEÑO
- EVALUAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL COMPORTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO
- EVALUAR EL COMPORTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO, SU SENTIDO DE PERTENENCIA Y SU CREATIVIDAD SEGÚN EL NIVEL DE SERVICIO ESTABLECIDO Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD
- ANALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS, TAREAS Y NIVEL DE SERVICIO, IDENTIFICANDO LAS VARIABLES DE GESTIÓN Y ÁREAS DE RENDIMIENTO SEGÚN LASA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDAS.
- EVALUAR LA CREATIVIDAD Y LA TOMA DE DECISIONES SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN.
- EVALUAR LA CALIDAD DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS SEGÚN NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
- ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO SEGÚN METAS ORGANIZACIONALES Y TÉCNICAS DE MEDICIÓN

Y LOS OBJETIVOS
- MEDIR EL RENDIMIENTO DEL RECURSO DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y LOS OBJETIVOS, DENTRO DE LOS PERIODOS ESTABLECIDOS
- IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL TALENTO HUMANO POR MEDIO DE LAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE EN DETALLE LAS NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS REQUERIDAS EN LOS PROCESOS EMPRESARIALES A PARTIR DE LAS FUNCIONES DE LOS PROCESOS DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO TENIENDO EN CUENTA LAS CAPACIDADES COGNITIVAS, PROCEDIMENTALES Y ACTITUDINALES NECESARIAS PARA CADA CARGO Y FUNCIÓN.
PLANTEA IDÓNEAMENTE PLANES Y PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON EL DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE LA FUERZA LABORAL Y LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN
GENERA IDEAS PARA INNOVAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS EN LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE EL FOMENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN GRUPAL E INTERPERSONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
INTERPRETA CUIDADOSAMENTE LAS POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS DIFERENTES ENFOQUES EN LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.
PLANIFICA ADECUADAMENTE LAS ACTIVIDADES INHERENTES A LOS CARGOS, DURANTE UN PERIODO DE TIEMPO DADO, DE ACUERDO CON LAS RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES O GRUPALES.
IDENTIFICA LAS ÁREAS DE RENDIMIENTO DEL RECURSO HUMANO Y LAS CARACTERÍSTICAS ACTITUDINALES SUSCEPTIBLES DE SER EVALUADAS DE ACUERDO A LAS A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
INTERPRETA LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y NORMAS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS DIFERENTES TAREAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ANALIZANDO LAS VARIABLES DE MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO.
DISEÑA LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, REENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN PARA EL MEJOR

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210101023	2	CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		130 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INVENTARIOS
ACTUALIZAR LA CODIFICACIÓN DE LOS OBJETOS EN EL SISTEMA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LAS PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
GESTIONAR LOS INVENTARIOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL, Y LAS NORMAS LEGALES

APLICAR PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DEL INVENTARIO FÍSICO, Y CALCULAR SU VALOR TENIENDO EN CUENTA LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DISPONIBLE, LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- LA EMPRESA Y SU ENTORNO.
- MARCO LEGAL EMPRESARIAL.
- PROCESO ADMINISTRATIVO.
- CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS.
- PARÁMETROS, Y VARIABLES
- FAMILIAS DE PRODUCTOS.
- MATERIAS PRIMAS
- MATERIAL AUXILIAR
- MATERIALES EN PROCESO
- PRODUCTOS TERMINADOS
- HERRAMIENTAS Y EQUIPOS
- REFRACCIONES
- PRODUCTOS ALIMENTICIOS
- CARGA PELIGROSA.
- CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS
- FÍSICAS
- QUÍMICAS
- BIOLÓGICAS

ROTACIÓN DE PRODUCTOS.

- VOLUMEN DE VENTA
- FECHAS DE VENCIMIENTO
- AVERÍAS
- ASPECTOS LEGALES EN LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS
- NORMAS INTERNACIONALES NORMAS EMPRESA
- NORMAS NACIONALES
- REQUISITOS EXIGIDOS POR:
- DIAN: RESOLUCIÓN 156/99, RESOLUCIÓN 5632/99;
- MINSALUD:,
- DECRETO1290/94, LEY 399/97;
- INCOMEX: DECISIÓN 399/92 ,400/92 ; DAMA:2183/86, 1974/89, 1743/94

TIPO DE CÓDIGO DE BARRAS.

- SIMBOLOGÍA EAN-UPC
- SIMBOLOGÍA ITF 14
- SIMBOLOGÍA UCC - EAN 128

INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS SOLICITADOS A LOS PROVEEDORES
CÓDIGO DE BARRAS
DOCUMENTACIÓN LEGAL RELACIONADA CON:

- DIAN.
- MINSALUD.
- INCOMEX

-CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- ISO 9000, 9001, 9002, 9003, 9004 Y 14000

- DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA
- ORDEN DE COMPRA
- FACTURACIÓN
- PAGOS
- AVISO DE PROMOCIONES
- LISTA DE PRECIOS
- VARIABLES Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA LA CODIFICACIÓN.
TÉCNICAS Y MÉTODOS DE CODIFICACIÓN EMPLEADA POR LA COMPAÑÍA.
- EAN UCC 13
- EAN UCC 14
- EAN UCC 128
LECTORES ÓPTICOS
AUTOMATIZACIÓN COMERCIAL
- EDI: ORDEN DE COMPRA, FACTURACIÓN, PAGOS
COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA
LEY DE PARETO.
HERRAMIENTAS OPERATIVAS DEL CONTROL: DIRECCIONAMIENTO DE DEPÓSITOS REPLAENISHMENT.
ROTACIÓN DE INVENTARIOS:
- MÉTODOS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS
- CONTEO FÍSICO DE LOS OBJETOS
- TÉCNICAS Y MÉTODOS DE CONTEO.
- AJUSTES DE INVENTARIOS:
- POR INFLACIÓN,
- FALTANTES
TIPOS DE COSTOS DEL INVENTARIO:
- DIRECTOS
- INDIRECTOS
- POR ACTIVIDADES ABC
- COSTOS DEL MANEJO DE INVENTARIO: COSTO DE COMPRA, DE ORDENAR UN PEDIDO, DE MANTENER EL INVENTARIO, DE RUPTURA.
- TIPOS DE COSTOS DEL INVENTARIO:
- DIRECTOS
- INDIRECTOS
- POR ACTIVIDADES
- ABC
VALORACIÓN DE INVENTARIOS:
- MÉTODOS COSTEO Y VALORACIÓN: FIFO Y LIFO
- PROMEDIO PONDERADO
- ÚLTIMA FACTURA,
- PRECIO DEL MERCADO.
- TASAS DE INFLACIÓN, ÍNDICES DE PRECIO, TASAS DE INTERÉS, MONEDAS.
NIVEL DE SERVICIO.
TÉCNICAS DE ANÁLISIS CUANTITATIVO: LOTE ÓPTIMO, PUNTO DE REORDEN Y STOCK DE SEGURIDAD Y MÉTODOS DE REPOSICIÓN.
- TIPOS DE STOCK: MÁXIMO, MÍNIMO, PROMEDIO, DE SEGURIDAD
INDICADORES MACROECONÓMICOS Y DE GESTIÓN
- MODELOS DE CONTROL DE INVENTARIOS

- EOQ CON Y SIN FALTANTES
- EOQ CON DESCUENTOS
- EPQ CON Y SIN FALTANTES
- ABC
- CONTROL DE CANTIDAD DE PEDIDO PROBABILÍSTICOS:
- CON DEMANDA INCIERTA
- CON PLAZO DE ENTREGA INCIERTO
- PUNTO DE REORDEN:
- SISTEMA P
- SISTEMA Q

VALORACIÓN DE INVENTARIOS
- SISTEMAS DE VALORACIÓN
- MÉTODOS DE VALORACIÓN Y COSTEO: FIFO, LIFO, PMP

FAMILIAS DE PRODUCTOS.
ROTACIÓN DE INVENTARIOS
MATEMÁTICAS BÁSICAS: OPERACIONES BÁSICAS, MEDIDAS DE PESOS Y VOLUMEN
ESTADÍSTICA BÁSICA: PROMEDIOS, ÍNDICES, PROYECCIONES.
TASAS DE INFLACIÓN, ÍNDICES DE PRECIO, TASAS DE INTERÉS, MONEDAS
TIPOS DE COSTOS
TASAS DE CAMBIO
SOFTWARE APLICATIVO Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:
- EXCEL, SOFTWARE APLICADO Y ACCES Y EXCEL

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

REALIZAR LA CODIFICACIÓN DE LOS OBJETOS APLICANDO LOS PARÁMETROS Y VARIABLES ESTABLECIDAS POR LA COMPAÑÍA PARA LA ASIGNACIÓN DEL CÓDIGO.
- ASIGNAR CÓDIGOS SEGÚN MÉTODOS Y TÉCNICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN
- CODIFICAR LOS OBJETOS DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL PROVEEDOR
- CODIFICAR LOS OBJETOS SEGÚN REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES
- REVISAR QUE LA INFORMACIÓN DEL OBJETO COINCIDE CON LA MUESTRA FÍSICA
- AJUSTAR EL CÓDIGO DE ORIGEN (CÓDIGO DE BARRAS) A LAS NORMAS INTERNACIONALES
- CODIFICAR Y REGISTRAR LOS OBJETOS EN EL SISTEMA DE LA COMPAÑÍA

IDENTIFICAR Y REGISTRAR LAS REFERENCIAS QUE NO ROTAN EN EL FORMATO QUE POSEE LA EMPRESA E INFORMADO AL ÁREA, PROCESO O UNIDAD DE NEGOCIO
- IDENTIFICAR CAUSAS DE LAS DIFERENCIAS ENTRE LOS OBJETOS Y LOS REGISTROS.
- IDENTIFICAR LAS CATEGORÍAS DE LOS PRODUCTOS MOTIVO DEL INVENTARIO.

CONTROLAR LA ROTACIÓN DE LOS INVENTARIOS Y REPOSICIÓN DE LOS OBJETOS EN UN PERÍODO DETERMINADO.
IDENTIFICAR Y REPORTAR LAS CAUSAS DE AVERÍA, MERMAS, ROTURAS, PERDIDAS AL ÁREA, PROCESO O UNIDAD DE NEGOCIO EN UN PERÍODO DETERMINADO.
RECONTAR LOS OBJETOS MOTIVOS DE DIFERENCIA
ACTUALIZAR EL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS FRENTE A LA CANTIDAD DE LOS OBJETOS, REFERENCIAS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN EL INSTRUMENTO SEÑALADO POR LA ORGANIZACIÓN.
EVITAR COSTO EXCESIVOS EN EL MANEJO DE INVENTARIO Y LAS ROTURAS DE INVENTARIO
ELABORAR LAS ORDENES DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS CUANDO LAS EXISTENCIAS SE ENCUENTRAN EN EL NIVEL DE STOCK ESTABLECIDO Y LA NOVEDAD ES INFORMADA AL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA.
REALIZAR Y SOPORTAR LOS AJUSTES DE INVENTARIOS A NIVEL FÍSICO Y CONTABLE CON LOS DOCUMENTOS RESPECTIVOS EN UN PERÍODO DETERMINADO.

ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE LA REPOSICIÓN Y ROTACIÓN DE LOS OBJETOS EN UN PERIODO DETERMINADO
ACTUALIZAR CONSTANTEMENTE EL SISTEMA DE INVENTARIO DE LA ORGANIZACIÓN
DETERMINAR EL NIVEL DE STOCK CON BASE EN EL ANÁLISIS CUANTITATIVO DE DECISIONES.
CALCULAR EL STOCK DE SEGURIDAD TENIENDO EN CUENTA EL COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA Y LOS CICLOS DEL PEDIDO
EVALUAR INVENTARIOS CON LOS INDICADORES DE EFICIENCIA.
REALIZAR EL COSTEO DE LOS OBJETOS POR LOTES, UNIDADES, SECCIONES Y LÍNEAS.
VALORAR LOS INVENTARIOS TENIENDO EN CUENTA EL TIEMPO Y ETAPA DEL PROCESO PRODUCTIVO.
VALORAR LOS INVENTARIOS CONSIDERANDO LA UNIDAD DE MEDIDA, ÍNDICES DE PRECIOS Y TASAS DE INFLACIÓN.
VALORAR LOS INVENTARIOS SEGÚN EL TIPO DE MONEDA.
APLICAR EL MÉTODO CONTABLE PARA LA ASIGNACIÓN DEL VALOR DE OBJETO Y DEL INVENTARIO.
CONSOLIDAR Y REGISTRAR LA VALORACIÓN DE LOS INVENTARIOS EN EL INSTRUMENTO O SISTEMA RESPECTIVO.
SOPORTAR LA VALORACIÓN DE LOS INVENTARIOS CON LA LISTA DE PRODUCTOS EN INVENTARIOS Y EL VALOR ASOCIADO DE CADA UNO DE ELLOS.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- IDENTIFICA LAS FAMILIAS DE PRODUCTOS Y LOS CLASIFICA DE ACUERDO CON PARÁMETROS Y VARIABLES PARA LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD INTERNACIONAL, NACIONAL O DE EMPRESA.
ASIGNA CÓDIGOS A LOS PROVEEDORES PARA LOS OBJETOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD EXPUESTA POR LA IAC Y LA CODIFICACIÓN INTERNA DE PRODUCTOS SEGÚN LA POLÍTICA EMPRESARIAL.
MANEJA LOS INTERCAMBIOS ELECTRÓNICOS DE DOCUMENTOS FINANCIEROS Y COMERCIALES
MANEJA EL SOFTWARE DE CÓDIGO DE BARRAS
ANALIZA EL COMPORTAMIENTO DE LOS OBJETOS EN EL ALMACÉN TENIENDO EN CUENTA, CATEGORÍAS, REFERENCIAS QUE NO ROTAN, CAUSAS DE AVERÍA, MERMAS, ROTURAS Y PÉRDIDAS E IDENTIFICA LAS CAUSAS QUE LAS PROVOCAN Y SUSTENTAN LAS DIFERENCIAS EXISTENTES ENTRE LOS OBJETOS Y LOS REGISTROS.
DILIGENCIA INSTRUMENTOS SEÑALADOS POR LA ORGANIZACIÓN PARA ACTUALIZAR EL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS FRENTE A LA CANTIDAD DE LOS OBJETOS, REFERENCIAS Y CARACTERÍSTICAS EN LA ROTACIÓN DE LOS INVENTARIOS Y REPOSICIÓN DE LOS OBJETOS EN UN PERÍODO DETERMINADO.
DETERMINA NIVELES DE REQUERIMIENTO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DE LOS NIVELES DE STOCK, NECESIDADES DE AJUSTE DE INVENTARIOS, REPOSICIÓN Y ROTACIÓN DE LOS OBJETOS EN UN PERIODO DETERMINADO CONSIDERANDO COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA Y CICLO DE PEDIDOS.
ACTUALIZAR EL SISTEMA DE INVENTARIO DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON EL FLUJO DE OBJETOS.
COSTEA LOS OBJETOS POR LOTES, UNIDADES, SECCIONES Y LÍNEAS.
VALORA LOS INVENTARIOS TENIENDO EN CUENTA EL TIEMPO Y ETAPA DEL PROCESO PRODUCTIVO, LA UNIDAD DE MEDIDA, ÍNDICES DE PRECIOS, LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y TASAS DE INFLACIÓN.
REVISA LAS LISTAS DE PRODUCTOS Y EL VALOR ASOCIADO A CADA UNO DE ELLOS EN INVENTARIOS PARA SU RESPECTIVO REGISTRO EN EL SISTEMA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210201033	1	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, DE CALIDAD Y LEGALES VIGENTES
PROMOVER LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DIAGNOSTICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL Y SUS SUBPROGRAMAS, HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO Y MEDIOAMBIENTAL, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

SALUD, TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y SU RELACIÓN.
- CONCEPTO: FACTOR DE RIESGO, FACTOR PROTECTOR, RIESGO Y PELIGRO, ACTO Y CONDICIONES INSEGURAS.
- GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS SO, TERMINOLOGÍA TÉCNICA RELACIONADA CON SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

NORMATIVA VIGENTE SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL COPASO.
- ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE.
- SUPERINTENDENCIAS Y DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS TÉCNICOS DEL MEDIO AMBIENTE, MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE; FUNCIONES DE CONTROL Y VIGILANCIA. ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES
- POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE EN LAS ORGANIZACIONES.
- CONCEPTO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

METODOLOGÍA PARA: REALIZAR INSPECCIÓN DE TRABAJO.
- TIPO DE INSPECCIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD CONCEPTOS DE INSPECCIÓN SISTEMÁTICA.
- NORMATIVA LEGAL VIGENTE, NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC GTC 4114 Y 4116.

PANORAMA GENERAL DE AGENTES Y FACTORES DE RIESGO:
- NORMATIVA LEGAL VIGENTE, NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC GTC 45
- METODOLOGÍA PARA:
- REALIZAR INSPECCIÓN DE TRABAJO; DIAGNOSTICO DE CONDICIONES DE TRABAJO.

- CÁLCULO Y VALORACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN LOS SITIOS DE TRABAJO.
- VALORES LÍMITES PERMISIBLES DE LOS FACTORES DE RIESGO.
- DAÑOS FRECUENTES A LA SALUD SEGÚN FACTORES DE RIESGO.
- MEDIDAS DE CONTROL EN LA FUENTE, EN EL MEDIO, Y EN EL TRABAJADOR.
- TÉCNICA PARA CALCULAR GRADO DE PELIGROSIDAD Y GRADO DE RIESGO.
- ESCALAS CUALI-CUANTITATIVAS PARA LA VALORACIÓN DE FACTORES DE RIESGO.

TÉCNICAS Y SISTEMAS PARA REPRESENTAR GRÁFICAMENTE FACTORES DE RIESGO.

- PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CUADRO RESUMEN DE LOS FACTORES DE RIESGO.
- NORMAS ANSI, ANÁLISIS DE RIESGOS.

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL: CONCEPTO, MARCO LEGAL VIGENTE

- SUBPROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL: FINALIDAD, RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES DE CADA UNO
- NORMAS VIGENTES RELACIONADAS CON SALUD, TRABAJO, MEDIO AMBIENTE
- ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL (ATEP): CONCEPTO, ÍNDICES E INDICADORES Y MARCO LEGAL VIGENTE
- CONTROL TOTAL DE PÉRDIDAS POR: ACCIDENTES DE TRABAJO, ENFERMEDADES E IMPACTO AMBIENTAL.

CONCEPTO DE ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO, TIPOS, E INFORME

CALIDAD: PROCESOS, SALUD AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

- CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS NORMA ISO.
- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ORGANIZACIÓN.
- NORMAS TÉCNICAS ISO 9001-2000
- OSHA 18001
- ISO 14001
- MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

SISTEMAS Y MEDIOS DE INFORMACIÓN.

- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN, PLANTACIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIÓN;
- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, PROCESOS ORGANIZACIONALES.

TECNOLOGÍAS TICS DE LA INFORMACIÓN.

- ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN.
- METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN PARA LAS COMUNICACIONES. (CIRCULARES, AVISOS, VIDEOS, ETC.)
- MEDIOS Y CANALES DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- PRINCIPIOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
- POLÍTICAS Y NORMAS DE DIVULGACIÓN
- MANUALES DE OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CONCEPTO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

- CONCEPTO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL.
- PLANES DE EMERGENCIAS, TIPOS.
- METODOLOGÍAS PARA LA DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS EN LA EMPRESA.
- CARACTERÍSTICAS E IMPLICACIONES DE LOS DIFERENTES TIPOS DE EVENTOS Y EMERGENCIAS.
- BRIGADAS DE EMERGENCIA, CARACTERÍSTICAS, TIPOS Y MARCO LEGAL.
- CLASES DE BRIGADAS, ORGANIZACIÓN, CAPACITACIÓN, DOTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

CONCEPTO:

- PRESUPUESTOS DE RECURSOS Y REQUERIMIENTOS
- TIPOS DE PRESUPUESTOS
- AJUSTE DEL PRESUPUESTO.

VIGENCIA Y PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN.

- NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN; OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN
- PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL, CARACTERÍSTICAS, TIPOS Y CLASE DE CONTROL.
- EL CONTROL NORMATIVO Y SIMBÓLICO, SEÑALIZACIÓN Y DEMARCACIÓN.
- CONCEPTOS DE EFICIENCIA, EFECTIVIDAD.
- INDICADORES DE GESTIÓN
- RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL. ÍNDICES E INDICADORES.
- METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES.
- MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES Y PROPUESTAS EN EL PANORAMA DE RIESGOS.
- NORMAS DE SEGURIDAD RELACIONADAS CON SU PROCESO DE TRABAJO.
- SISTEMAS Y MÉTODOS DE TRABAJO SEGURO.
PLANEACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
- TRABAJO EN EQUIPO, ETAS, (EQUIPOS DE TRABAJO AUTO-DIRIGIDO) CDCP (CÍRCULOS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD)
- REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD: CONCEPTO, OBJETIVO, PROCEDIMIENTO PARA SU ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN: NORMAS LEGALES VIGENTES.
- METODOLOGÍA PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO EN LA FUENTE, EN EL MEDIO Y EN EL TRABAJADOR.
- CONOCIMIENTO DE MANUALES DE OPERACIÓN DE EQUIPOS.
CONCEPTO Y APLICACIÓN DE PROGRAMAS AMBIENTALES.
- EJEMPLO DE POLÍTICA PROGRAMA CIUDAD LIMPIA.
- METODOLOGÍAS Y ESTUDIOS - DE IMPACTO AMBIENTAL.
- SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL.
- POLÍTICAS AMBIENTALES.
AUDITORÍAS AMBIENTALES
METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
VIGENCIA Y PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN,
ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE.
METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO Y VALORACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN LOS SITIOS DE TRABAJO.
- MEDIDAS DE CONTROL EN LA FUENTE, EN EL MEDIO, Y EN EL TRABAJADOR.
- METODOLOGÍA PARA: REALIZAR INSPECCIÓN DE TRABAJO.
- TIPO DE INSPECCIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD
- CONCEPTOS DE INSPECCIÓN SISTEMÁTICA.
- ANÁLISIS DE RIESGOS.
- PROCESOS DE LA INFORMACIÓN
- ESTADÍSTICA BÁSICA Y MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL
- METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA INFORMACIÓN
PRINCIPIOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SALUD
- POLÍTICAS Y NORMAS DE LAS ORGANIZACIONES.
- LEY GENERAL DE ARCHIVOS
- MEDIO PARA ACTUALIZAR INFORMACIÓN, MANUALES Y AUTOMATIZADOS.
- INDICADORES, ÍNDICES.
VIGENCIA Y PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN,
- INDICADORES, ÍNDICES.
NORMAS TÉCNICAS SOBRE PRESENTACIÓN DE INFORMES SOBRE EL CONTROL Y VIGILANCIA

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR Y / O ESTABLECER LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL
- INTERPRETAR LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- INTERPRETAR EL PROCESO PRODUCTIVO DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR EL DIAGNÓSTICO DE SALUD OCUPACIONAL, TENIENDO EN CUENTA EL PANORAMA DE PELIGROS Y RIESGOS Y LOS REPORTES DE ACCIDENTES E INCIDENTES.
- REALIZAR INSPECCIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD APLICANDO METODOLOGÍAS.
- IDENTIFICAR FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL
- CLASIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL
- LEVANTAR PLANO DE LA ESTRUCTURA FÍSICA DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR NORMATIVIDAD, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DEFINIDOS POR LA ARP Y LA ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICAR LAS MEDIDAS EXISTENTES PARA EL CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO.
- IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO AMBIENTAL RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
DEFINIR OBJETIVOS DEL PROGRAMA QUE RESPONDAN AL DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.
- RECONOCER LA IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN DE ATEP EN EL CONTROL DE PÉRDIDAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- FORMULAR LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS QUE RESPONDAN AL DIAGNÓSTICO.
- ELABORAR EL REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL TENIENDO EN CUENTA EL PANORAMA GENERAL DE RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.
- VALORAR LOS FACTORES Y AGENTES DE RIESGO CON LOS ELEMENTOS Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO AMBIENTAL DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
- ELABORAR PANORAMA GENERAL DE FACTORES DE RIESGO
PRESENTAR EL PROGRAMA A LA ALTA GERENCIA PARA SU APROBACIÓN
- ELABORAR LOS PLANES Y PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.
- PARTICIPAR EN EL DISEÑO DE LOS PLANES Y PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
DIVULGAR Y SOCIALIZAR EL PROGRAMA A TODOS LOS NIVELES JERÁRQUICOS DE LA ORGANIZACIÓN
- DISEÑAR LOS MECANISMOS PARA LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROGRAMA
DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN GENERAL Y LA NORMATIVIDAD TÉCNICA VIGENTE.
- FACILITAR LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL SEGÚN NORMAS VIGENTES.
PROYECTAR LOS RECURSOS, TIEMPO DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES
- IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DEL PROGRAMA DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE.
VERIFICAR LAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA.
- DISEÑAR LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE EMERGENCIA
- ELABORAR LOS PLANES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTOS Y SIMULACROS REQUERIDOS
FORMULAR INDICADORES DE GESTIÓN, QUE PERMITAN ESTABLECER EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIA DEL ÁREA.
- IDENTIFICAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL,
INCLUIR LAS ACCIONES PREVENTIVAS EN EL PROGRAMA.
- REALIZAR PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROGRAMA A TODOS LOS NIVELES JERÁRQUICOS DE LA ORGANIZACIÓN,
- REALIZAR LA DIVULGACIÓN DEL PANORAMA GENERAL DE RIESGOS

- PROMOVER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- APLICAR METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN GENERAL Y LA NORMATIVIDAD TÉCNICA VIGENTE.
- COORDINAR LA CONFORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y DOTACIÓN DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.
- CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PROPUESTAS EN EL PLAN DE EMERGENCIAS.
- INTERPRETAR LA NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL VIGENTE SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
DIRECCIONAR LOS RECURSOS DE ACUERDO CON EL ALCANCE DEL PLAN.
- CONFORMAR LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS PARA EL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES Y ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR, ASIGNÁNDOLES LAS FUNCIONES, ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES
DESIGNAR LOS RESPONSABLES DE ACUERDO CON EL ROL IDENTIFICADO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.
- CONTROLAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS AMBIENTAL
- COORDINAR LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO Y MARCHA DEL EQUIPO DE SALUD OCUPACIONAL
CONTROLAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD.
ACTUALIZAR EL ARCHIVO Y LAS ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON LA SALUD OCUPACIONAL
ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
- DOCUMENTAR LOS INFORMES DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.
CONSERVAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
APLICAR NORMATIVIDAD VIGENTE EN LOS SISTEMAS DE ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.
EVALUAR EL IMPACTO DEL PROGRAMA A PARTIR DE LOS RESULTADOS REALES FRENTE A LOS ESPERADOS, DANDO SOPORTE A LA TOMA DE DECISIONES.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.
- INTERPRETAR INDICADORES DE GESTIÓN.
- CONTRASTAR LAS ACTIVIDADES Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA, TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES VIGENTES.
- INTERPRETAR MANUALES Y PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL.
- EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO AMBIENTAL DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
COMPILAR Y ANALIZAR LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA,
PROCESAR Y ANALIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN, Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
TRAMITAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, A LAS INSTANCIAS PERTINENTES EN LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR LOS INSTRUMENTOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN
- INTERPRETAR ÍNDICES E INDICADORES.
- MONITOREAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIDOS, PARA SUS RESPECTIVOS AJUSTES
- REALIZAR EL SEGUIMIENTO LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.
FORMULAR E IMPLEMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.
- EVALUAR EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS AMBIENTALES.
PRESENTAR LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS Y LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO A LA ALTA DIRECCIÓN SEGÚN EL IMPACTO DEL PROGRAMA.

- PROPONER AJUSTES AL PROGRAMA
NOTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS Y AJUSTES A LOS PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL A LAS INSTANCIAS PERTINENTES EN LA VIGENCIA Y CONTROL DE LA SALUD OCUPACIONAL

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD LOS FACTORES DE RIESGO Y PELIGRO, LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES Y LOS ACCIDENTES LABORALES DERIVADOS DE LAS CONDICIONES INSEGURAS EN EL TRABAJO.
COMPRENDE CON DILIGENCIA LA IMPORTANCIA DE LA PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES.
CLASIFICA Y RELACIONA DE MANERA DILIGENTE Y OPORTUNA LOS TIPOS DE FACTORES DE RIESGO PRESENTES EN LA EMPRESA, UTILIZANDO LAS METODOLOGÍAS ADOPTADAS Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
INTERPRETA LOS PANORAMAS DE FACTORES DE RIESGO EN LA ORGANIZACIÓN.
INTERPRETA CON LOS ALCANCES Y VENTAJAS DE LAS INSPECCIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN LOS SITIOS DE TRABAJO.
PARTICIPA EN LA ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS INSPECCIONES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA DE MANERA DILIGENTE Y COMPROMETIDA.
REDACTA EL REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL CON RESPONSABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LOS ÍNDICES E INDICADORES DE DE GESTIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES.
ELABORA MAPA Y PANORAMA DE RIEGOS DE MANERA OBJETIVA DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
INTERPRETA LA POLÍTICA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA.
APLICA CON OBJETIVIDAD LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
APLICA LA METODOLOGÍA EN EL DISEÑO DE LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA CON OPORTUNIDAD Y RESPONSABILIDAD.
PROMUEVE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES MEDIANTE LA DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA CON COMPROMISO Y OPORTUNIDAD.
OPERA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON ECUANIMIDAD EN LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN ATEP, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
INTERPRETA LOS CON CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA.
MANTIENE LA INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE ADELANTAN EN MATERIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN, EN SISTEMAS DE ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE MANERA DILIGENTE Y RESPONSABLE.
IDENTIFICA CON RESPONSABILIDAD Y DILIGENCIA LA AMENAZA, LA VULNERABILIDAD, LA EMERGENCIA Y LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA CON RESPONSABILIDAD LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS Y LOS BIENES DE LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZA Y DETERMINA NECESIDADES DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, Y ADIESTRAMIENTO A LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LOS PLANES Y BRIGADAS DE EMERGENCIA EN LA ORGANIZACIÓN.
APLICA UNA METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA EN LA ORGANIZACIÓN CON RESPONSABILIDAD Y LIDERAZGO.
APLICA EL CONCEPTO Y EL ALCANCE EN LAS ACTIVIDADES DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA CON RESPONSABILIDAD FRENTE LAS ENTIDADES DE ARP, Y LOS PVE DE RIESGOS OCUPACIONALES.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN, DE LA CALIDAD, LA SALUD AMBIENTAL, Y LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
DISEÑA PLANES, PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE LOS PLANES DE EMERGENCIA EN LAS ORGANIZACIONES.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL, UTILIZANDO LOS ÍNDICES E INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICA LOS REQUERIMIENTOS Y ACTUALIZACIONES AL PROGRAMA DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN Y LAS NORMAS LEGALES VIGENTES.
ELABORA EL INFORME DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD DE MANERA OPORTUNA Y DILIGENTE DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601002	2	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		250 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ORGANIZAR EVENTOS DE MANERA RESPONSABLE, TENIENDO EN CUENTA LA CONFORMACIÓN DE COMITÉS, LA COORDINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES COMITÉS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
DIVULGAR EL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL MEDIO, EL PROTOCOLO Y LAS NORMAS DE LA
IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN, PARA PROPONER SOLUCIONES
APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO AL DESARROLLO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- EVENTO. CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
- AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO.
- ETAPAS DEL EVENTO
- ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO (ORGANIGRAMA).
- OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO
- DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO
- FECHA Y DURACIÓN DEL EVENTO.
- PROCESADORES DE TEXTO

- INTERNET
- INTRANET
- CORREO ELECTRÓNICO
- SOPORTES DOCUMENTALES.
- NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES PARA LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS EN DIFERENTES SOPORTES DOCUMENTALES.
- COMITÉ ORGANIZADOR, COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN, COMITÉ DE RELACIONES PÚBLICAS, COMITÉ DE SERVICIOS, COMITÉ ACADÉMICO, COMITÉ DE SECRETARÍA, ENTRE OTROS; Y SUBCOMITÉS. CONCEPTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.
- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. CONCEPTOS:
- PLANEACIÓN
- ORGANIZACIÓN
- DIRECCIÓN O EJECUCIÓN
- CONTROL
- PERFIL PROFESIONAL DEL ORGANIZADOR DE EVENTOS. CONCEPTO.
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON EVENTOS EMPRESARIALES Y SOCIALES.
- ADJECTIVES AND ADVERBS
- RESPONSIBILITIES
- ROLES
- ACTIVITIES
- PROFILES
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON:
- ADMINISTRATION
- ORGANIZATION
- PLANNING
- COMMITTEES
- EVENTS
- COMPANIES, ENTREPRISES, ENTITIES.
- INTRODUCING YOURSELF
- NAME: FAMILY, MIDDLE, FIRST, AGE, WEIGH, HEIGHT.
- IDENTIFICATION CARD
- PASSPORT CARD
- NATIONALITY
- ADDRESS
- PHONE NUMBERS
- LIKES AND DISLIKES
- ARMY - RANK
- ORGANIZATIONAL STRUCTURES: COMPANIES, ENTERPRISES, ENTITIES, CORPORATIONS
- OCCUPATIONS
- PROFESSIONS
- JOBS
- CRITERIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DENTRO DE UN EVENTO:
- ACADÉMICAS, CIENTÍFICAS, CULTURALES Y SOCIALES
- AGENDA DEL EVENTO. CONCEPTO.
- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. CONCEPTO.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS RELACIONADO CON EVENTOS.
- MAKING APPOINTMENTS. TIME EXPRESSIONS:

- NUMBERS
- VERB TO BE: YES/NO.
- INFORMATION QUESTIONS.
- LOGÍSTICA PARA Y DURANTE LA REALIZACIÓN DEL EVENTO:
- SERVICIOS
- INSCRIPCIONES
- RESERVACIONES: PASAJES Y ALOJAMIENTO.
- RECEPCIÓN EN AEROPUERTOS Y TERMINALES.
- TRANSPORTE
- SEÑALIZACIÓN
- PRIMEROS AUXILIOS Y MÉDICOS
- TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA
- INTÉRPRETE.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS.
- ANSWERING THE PHONE:
- COMMANDS
- GREETINGS
- SPELLING
- GRAMMAR STRUCTURES
- PARTICIPANTES:
- TIPOS DE PARTICIPANTES DE ACUERDO CON LA CLASE DE EVENTO: CONFERENCISTAS O PONENTES, ASISTENTES, INVITADOS Y COLABORADORES.
- PERFIL DE LOS ASISTENTES.
- NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA ETIQUETA EN EL VESTIR.
- MAKE ¿ UP
- TYPE ¿ WRITING
- INVITATION CARDS AND LETTERS.
- THANKING CARDS AND LETTERS.
- ORGANIZATIONAL PORTFOLIO.
- GIVING ADDRESS:
- ORDINAL NUMBERS
- PLACES OF THE CITY
- PREPOSITIONS: IN, ON, AT
- UBICACIÓN GEOGRÁFICA:
- INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS
- INSTALACIONES LOCATIVAS
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EQUIPOS, MATERIALES Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS.
- MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: PARA EL PERSONAL ASISTENTE, LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS
- DESCRIBING THE OFFICE:
- TOOLS AND EQUIPMENT NAMES
- PREPOSITIONS OF PLACE
- THERE IS. THERE ARE
- NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO:

- NACIONAL.
- MONTAJE DEL SITIO PARA EL EVENTO:
- ESPACIOS
- EQUIPOS
- CONCEPTOS DE:
- MEMORIAS
- CONFERENCIA
- PONENCIA.
- INFORMACIÓN
- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
- EDICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN.
- PRESUPUESTO. CONCEPTO
- ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO
- TIPOS DE PRESUPUESTO:
- INGRESOS Y EGRESOS
- BASE CERO
- HISTÓRICOS
- PROYECCIÓN PRESUPUESTAL REQUERIDA POR COMITÉS: PROGRESIÓN ARITMÉTICA, GEOMÉTRICA Y EXPONENCIAL.
- RAZONES FINANCIERAS:CONCEPTOS Y APLICACIÓN; TASA INTERNA DE RETORNO (TIR), VALOR NETO ACTUAL (VNA) O VALOR PRESENTE NETO (VPN), ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC).

NORMAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

MEDIOS DE DIVULGACIÓN: CAMPAÑA PUBLICITARIA: AFICHES, CIRCULARES, BOLETINES, VALLAS, FOTOGRAFÍAS, VOLANTES, PLEGABLES, AVISOS DE PRENSA, RADIO, TELEVISIÓN E INTERNET.

DIVULGACIÓN DE EVENTOS:
- TECNOLOGÍA: WEB, VIDEOS, OTROS.
- TIPOS DE DIVULGACIÓN: MASIVOS Y PERSONALES.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.

FASES DE ALISTAMIENTO DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO:
- REGISTRO DE ASISTENTES: INVITADOS ESPECIALES Y PARTICIPANTES INSCRITOS.
- EQUIPOS, IMPLEMENTOS, ÚTILES DE OFICINA Y DEMÁS ELEMENTOS.
- INSTALACIONES LOCATIVAS, DOTACIÓN E INVENTARIOS.
- LOGÍSTICA: SEÑALIZACIÓN Y SERVICIOS.
- DECORACIÓN, ILUMINACIÓN Y AMBIENTACIÓN.

MEDIOS DE DIVULGACIÓN.
- CARACTERÍSTICAS: OPORTUNIDAD Y COBERTURA.
- TECNOLOGÍA REQUERIDA
- VENTAJAS
- DESVENTAJAS

CONVENIOS INSTITUCIONALES

NEGOCIACIÓN:
- INTERCAMBIO
- DONACIÓN
- COMPRA Y VENTA

ALIANZA ESTRATÉGICA

FASE DE EJECUCIÓN:
- INAUGURACIÓN E INSTALACIÓN.
- DESARROLLO DE LA AGENDA

VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS RELACIONADO CON EL DESARROLLO DEL EVENTO.
MASS-MEDIA
EXECUTING
CONTROLLING
EVALUATION
FASE DE EVALUACIÓN DEL EVENTO (POST-EVENTO):
- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO
- PLAN DE MEJORAMIENTO
AGRADECIMIENTOS:
- TARJETAS
- COMUNICACIONES PROTOCOLARIAS.
ARCHIVO DEL EVENTO:
- CONSERVACIÓN DOCUMENTAL
- SOPORTES DOCUMENTALES
MEMORIAS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- DEFINIR EL OBJETIVO DEL EVENTO.
- INTERPRETAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL, MISIÓN Y VISIÓN.
- INTERPRETAR LOS OBJETIVOS Y PROPÓSITOS DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR LAS CLASES DE EVENTOS.
- DIFERENCIAR LAS ETAPAS DEL EVENTO.
- PROPONER EL PROYECTO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PRESENTAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- UTILIZAR LAS DIFERENTES TECNOLOGÍAS PARA PROCESAR E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN.
- CONSERVAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN LOS DIFERENTES SOPORTES DOCUMENTALES, DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
- CONFORMAR COMITÉS: ORGANIZADOR Y DEMÁS COMITÉS.
- APLICAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ Y PRECISAR LAS RESPONSABILIDADES DE CADA UNO.
- IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.
- APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO.
- ESTABLECER LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES COMITÉS.
- IDENTIFICAR E INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA PLANEACIÓN DEL EVENTO Y CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS REQUERIDOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
- APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA PLANEACIÓN DEL EVENTO Y LA CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS REQUERIDOS, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
- DEFINIR ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.
- APLICAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- DETERMINAR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ ORGANIZADOR, Y FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA COMITÉ.
- DEFINIR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE CADA COMITÉ.
- ELABORAR CRONOGRAMAS, GENERAL Y POR COMITÉS.

- REALIZAR CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES PARA CADA COMITÉ Y PARA CADA UNO DE LOS INTEGRANTES.
- PLANEAR LA AGENDA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
- AJUSTAR LA AGENDA DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
- APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON EVENTOS, DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.
- APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, EN LA ELABORACIÓN DE LA AGENDA DEL EVENTO.
- PREVER LOS DIFERENTES CONTACTOS (ASISTENTES, INVITADOS, PONENTES Y OTROS).
- IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO.
- ESTABLECER EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO.
- DETERMINAR EL PERFIL DE LOS CONFERENCISTAS O PONENTES.
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, EN LAS COMUNICACIONES CON LOS DIFERENTES CONTACTOS, RELACIONADOS CON EL EVENTO.
- PREVER LA INFRAESTRUCTURA, LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES Y LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
- PROPONER Y DEFINIR LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- IDENTIFICAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD.
- DETERMINAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD.
- ESPECIFICAR LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES, INFRAESTRUCTURA, MUEBLES, EQUIPOS AUDIOVISUALES, ELEMENTOS Y DEMÁS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, CORRESPONDIENTE A MUEBLES, EQUIPOS AUDIOVISUALES, ELEMENTOS Y DEMÁS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PLANEAR EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
- APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
- ESPECIFICAR LAS NECESIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE ESCENARIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PONENTES Y EL TIPO DE EVENTO.
- ESTABLECER LOS EQUIPOS Y MEDIOS AUDIOVISUALES REQUERIDOS POR CADA PONENTE.
- VERIFICAR EL MONTAJE DEL SITIO DESTINADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- PLANEAR LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS.
- ESTABLECER CONTACTOS CON LOS PONENTES PARA CONCERTAR FORMA Y ENTREGA DE LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS.
- COMPILAR LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS RECIBIDAS DE LOS DIFERENTES PONENTES, PARA LAS MEMORIAS DEL EVENO.
- ELEGIR EL SOPORTE Y MEDIOS EN EL CUAL SE HARÁ LA ENTREGA DE LAS MEMORIAS A LOS PARTICIPANTES.
- PROYECTAR EL PRESUPUESTO TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EVENTO Y EL MEDIO DE DIVULGACIÓN.
- SOLICITAR COTIZACIONES A LOS POSIBLES PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS.
- IDENTIFICAR LOS DIFERENTES MEDIOS DE DIVULGACIÓN.
PREVER SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS.
- ESTABLECER LAS NECESIDADES DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
- REALIZAR CONTACTOS PARA LA CONSECUCIÓN DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, Y OBTENER LAS COTIZACIONES RESPECTIVAS.
- COORDINAR LA CONSECUCIÓN DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, LAS NORMAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

- CONSULTAR EL PRESUPUESTO DEL EVENTO..
- APLICAR LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- PRESENTAR PROPUESTA DE SERVICIOS Y COSTOS DE ACUERDO CON EL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- ESTABLECER EL PRESUPUESTO GENERAL Y PARA CADA COMITÉ.
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS Y COSTOS QUE OFRECE EL EVENTO.
- ESTIMAR UN PORCENTAJE SOBRE EL COSTO DEL EVENTO PARA IMPREVISTOS.
- CUANTIFICAR LOS COSTOS DEL EVENTO.

ELEGIR EL MEDIO DE DIVULGACIÓN ACORDE CON LA COMUNIDAD A LA CUAL VA DIRIGIDO EL EVENTO.

- IDENTIFICAR LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN.
- SELECCIONAR LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO, LA OPORTUNIDAD Y LA COBERTURA.

PREVER LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS EN LA DIVULGACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL PLAN GENERAL.

- IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN.
- IDENTIFICAR LOS CONTACTOS PARA POSIBLES ALIANZAS.
- SELECCIONAR LOS CONTACTOS PARA CONCRETAR LAS POSIBLES ALIANZAS ESTRATÉGICAS.

REALIZAR LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO CON ANTELACIÓN Y CON BASE EN EL PLAN GENERAL.

- PREVER LOS TIEMPOS PARA LA DIVULGACIÓN OPORTUNA DEL EVENTO.
- APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, EN LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PLAN GENERAL.

APLICAR EL PROTOCOLO DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNACIONALES Y NACIONALES.

- DIFERENCIAR LOS PROTOCOLOS, SEGÚN LA CLASE DE EVENTO Y SU DURACIÓN: CONGRESO, CONVENCIÓN, SEMINARIO, ASAMBLEA, COLOQUIO, CONVERSATORIO, OTROS.
- APLICAR EL MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL AUDITORIO, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.

AJUSTAR EL PRESUPUESTO.

- DETERMINAR LOS GASTOS GENERADOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
- CALCULAR LOS INGRESOS POR INSCRIPCIONES Y OTROS SERVICIOS, PRODUCTO DEL EVENTO.
- PREVER EL ESTIMATIVO PARA IMPREVISTOS.
- AJUSTAR EL PRESUPUESTO DE ACUERDO CON LOS COSTOS REALES O IPC VIGENTE.
- CUANTIFICAR LOS BENEFICIOS DEL EVENTO.
- CALCULAR EL COSTO BENEFICIO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EMPRESA

APLICAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.

- APOYAR LOS PROCESOS DE LOS COMITÉS QUE LO REQUIERAN.
- REALIZAR LA RECEPCIÓN DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
- REALIZAR EL ALISTAMIENTO INICIAL Y FINAL PARA LA INSTALACIÓN Y DESARROLLO DEL EVENTO, SIGUIENDO EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA REQUERIDOS (HIMNOS, BANDERAS, ATRIL, DISPOSICIÓN DE LA MESA DIRECTIVA, OTROS).
- ENTREGAR MEMORIAS.
- ENTREGAR CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN Y ASISTENCIA.
- EVALUAR EL DESARROLLO DEL EVENTO POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES.
- CLAUSURAR EL EVENTO.
- PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN QUE REALIZA EL COMITÉ ORGANIZADOR A CADA UNO DE LOS COMITÉS.
- PRODUCIR Y ENVIAR TARJETAS Y COMUNICACIONES DE AGRADECIMIENTO EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL.

ORGANIZAR Y ENTREGAR, A LA INSTANCIA RESPECTIVA, EL ARCHIVO CORRESPONDIENTE AL EVENTO

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ORGANIZA DE MANERA CRÍTICA LOS EVENTOS Y SUS ETAPAS; EL OBJETIVO, LA MAGNITUD Y LA NATURALEZA.
COORDINA DE MANERA DILIGENTE LA CONSECUCIÓN Y UBICACIÓN DEL SITIO PARA LA REALIZACIÓN DEL

COORDINA DE MANERA COMPROMETIDA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ ORGANIZADOR Y LOS DEMÁS COMITÉS, SEGÚN EL TIPO DE EVENTO, ASIGNANDO RESPONSABILIDADES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE CADA UNO Y EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
PARTICIPA DILIGENTEMENTE EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, DE ACUERDO CON LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO, SIGUIENDO EL CONDUCTO REGULAR DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO.
APLICA RIGUROSAMENTE LAS NORMAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS, PRODUCTO DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL SOPORTE.
ELABORA CUIDADOSAMENTE LOS CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES PARA CADA COMITÉ.
COORDINA DILIGENTEMENTE LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD; LAS ACTIVIDADES A CARGO DE CADA COMITÉ, Y ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE SUS INTEGRANTES DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
APLICA CUIDADOSAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, REQUERIDO PARA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA REALIZACIÓN DE EVENTOS, CON LA DESCRIPCIÓN DEL VESTUARIO Y MAQUILLAJE ACORDES CON EL TIPO, HORA, LUGAR DEL EVENTO, LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO REQUERIDOS.
RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, CARA A CARA O A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO TECNOLÓGICO.
ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO
DISEÑA DE MANERA OBJETIVA EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PONENTES O CONFERENCISTAS, ASISTENTES E INVITADOS Y REALIZA LOS CONTACTOS RESPECTIVOS, IDIOMA ESPAÑOL E INGLES.
APLICA RESPONSABLEMENTE LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS Y DE CALIDAD EN LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EVENTOS.
ELABORA CUIDADOSAMENTE, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EVENTOS.
ESTABLECE CON RESPONSABILIDAD LAS CONDICIONES DEL SITIO: INSTALACIONES, INFRAESTRUCTURA, MUEBLES, EQUIPOS AUDIOVISUALES, Y DEMÁS RECURSOS; LOS SERVICIOS, LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.
DISPONE CUIDADOSAMENTE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
RECOPILA CON RESPONSABILIDAD LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS PARA LA COMPILACIÓN DE LAS MEMORIAS DEL EVENTO EN EL SOPORTE ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICA DE MANERA RESPONSABLE LAS NECESIDADES PRESUPUESTALES DE CADA COMITÉ.
PROYECTA DILIGENTEMENTE EL PRESUPUESTO DE ACUERDO CON DATOS REALES (COSTO DE VIDA E ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC) E IMPREVISTOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
ESPECIFICA DILIGENTEMENTE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, LAS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
ESTABLECE CON RESPONSABILIDAD LAS NECESIDADES DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PARA SU POSTERIOR CONSECUCIÓN, DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.
APLICA CUIDADOSAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, REQUERIDO PARA INTERCAMBIAR MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, CON LOS CONTACTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO TECNOLÓGICO.
ELABORA METICULOSAMENTE, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, LA AGENDA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO Y

PRESENTA DE MANERA OPORTUNA LA PROPUESTA DE SERVICIOS Y COSTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO, EL PROTOCOLO, EL PRESUPUESTO ASIGNADO Y LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA SU ELABORACIÓN.
PRESENTA OPORTUNAMENTE DIFERENTES ALTERNATIVAS CON RESPECTO A LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN, A TRAVÉS DE LOS CUALES SE DARÁ A CONOCER EL EVENTO.
REALIZA OPORTUNAMENTE LOS TRÁMITES PARA LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO.
CALCULA CUIDADOSAMENTE EL COSTO DEL EVENTO Y LO CONTRASTA CON EL PRESUPUESTO INICIAL PARA SU AJUSTE, TENIENDO EN CUENTA LA CUANTÍA REAL PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.
ESTABLECE OBJETIVAMENTE LAS POSIBLES ALIANZAS ESTRATÉGICAS, Y REALIZA LOS CONTACTOS PARA LA CONCERTACIÓN DE CONVENIOS INSTITUCIONALES Y LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO.
APLICA CUIDADOSAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, REQUERIDO PARA LA DIVULGACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PLAN GENERAL.
ORIENTA EL MONTAJE DEL AUDITORIO, APLICANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO, DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO.
DESARROLLA DE MANERA RESPONSABLE LAS ACTIVIDADES INHERENTES A LAS FUNCIONES CORRESPONDIENTES A LA FASE DE EJECUCIÓN DEL EVENTO, VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA.
APLICA DE MANERA CORTÉS EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, ENTREGANDO EL DISTINTIVO, LA AGENDA Y MATERIAL PREVISTO.
EJECUTA OPORTUNAMENTE LAS ACTIVIDADES INHERENTES A LAS FUNCIONES CORRESPONDIENTES A LA EVALUACIÓN DEL EVENTO (POST-EVENTO).
ELABORA CUIDADOSAMENTE, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS TARJETAS Y CARTAS DE AGRADECIMIENTO, OBSERVANDO LAS NORMAS DE PROTOCOLO

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601003	2	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		250 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
EVALUAR Y AJUSTAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
PROPONER PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE PERMITAN EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y LA

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN
- ESTRUCTURA Y DISEÑO
- METAS Y EFICACIA
- EVOLUCIÓN DE LA TEORÍA ADMINISTRATIVA
- ESCUELAS Y ENFOQUES DE LA TEORÍA ADMINISTRATIVA
- ENTORNO GLOBAL
- GESTIÓN DEL ENTORNO
- ESCUELA DE LA ADMINISTRACIÓN EMPÍRICA
- TEORÍAS MODERNAS O MODELOS GERENCIALES
- EMPOWERMENT, OUTSOURCING, ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA, REINGENIERÍA, BENCHMARKING
- TEORÍA SISTÉMICA
- METODOLOGÍAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LOS PROGRAMAS DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
- PLANEACIÓN
- TIPOS, VENTAJAS, PROCESO
- MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CULTURA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- ESTÁNDARES DE CALIDAD.
- EL CONCEPTO DE ESTRATEGIA
- ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA: NIVELES, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, METAS, POLÍTICAS, ETC.
- ANÁLISIS ESTRATÉGICO: EXTERNO E INTERNO
- FORMULACIÓN Y SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS
- MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- MODELOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO
- MODELOS DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PEYEA (POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN)
- MODELO DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIA IE O MATRIZ INTERNA Y EXTERNA
- AMBIENTE DE TRABAJO
- NORMA ISO SOBRE AMBIENTE DE TRABAJO
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA SOBRE AMBIENTE DE TRABAJO
- ACTIVIDAD, FUNCIÓN ADMINISTRATIVA, POLÍTICAS EMPRESARIALES, ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
- CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, NATURALEZA, CLASES DE PROCEDIMIENTOS
- NORMAS TÉCNICAS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD.
- RECURSOS: CONCEPTO Y TIPOS DE RECURSOS.
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA COORDINACIÓN
- ESTRUCTURA ORGÁNICA
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CONCERTACIÓN
- PLAN OPERATIVO: CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES
- PLAN DE CONTINGENCIA
- CONCEPTO, CRITERIOS DE ELABORACIÓN, Y ESTRUCTURA
- METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA
- SISTEMA DE INFORMACIÓN:
- AUDITORÍA DE SISTEMAS
- CONCEPTO, TIPOS, OBJETIVOS, JUSTIFICACIÓN, CONTROLES

-ESTUDIO PRELIMINAR
-REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROLES Y SEGURIDADES
-INFORME DE RESULTADOS
- EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN
- DELITOS INFORMÁTICOS
- PROCESO PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN.
- INVENTARIO DE DOCUMENTOS
- RIESGO Y COSTO DE LA INFORMACIÓN
- SISTEMA DE CLASIFICACIÓN
- JERÁRQUICA Y FACETADA
- SISTEMA DE BASES DE DATOS.
- CONCEPTO
- COMPONENTES
- LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN.
- CLASE DE BASES DE DATOS
- SOPORTE DE INFORMACIÓN:
- CONCEPTO Y TIPOS
- CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO COMO SOPORTE DE INFORMACIÓN:
- FÍSICAS E INTELECTUALES
- PROCEDIMIENTO PARA EL INVENTARIO DE DOCUMENTOS.
- ANÁLISIS DE INFORMACIÓN
- CONCEPTO, PROCEDIMIENTO Y NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN
- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- PROGRAMA
- ESTRUCTURA, DESARROLLO Y PROGRAMACIÓN, CONTROL
- LOGÍSTICA
- CLASES Y METODOLOGÍA PARA APLICAR LA LOGÍSTICA
- PROYECTO, CONCEPTO
- ELEMENTOS DE LA FORMULACIÓN DE LOS PROYECTOS
- INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROYECTO
- OBJETIVOS DEL PROYECTO
- EVALUACIÓN DE PROYECTOS
- PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROYECTO
- GESTIÓN DEL PROYECTO
- LOS PROYECTOS Y LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL
- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
- ORAL, ESCRITA
- ELEMENTOS Y CUALIDADES
- EL INFORME
- TIPOS DE INFORMES
- PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS, ORGANIZACIÓN
- REDACCIÓN

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- DESCRIBIR LA CULTURA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

- INTERPRETAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
- INTERPRETAR EL DIRECCIONAMIENTO DEL PLAN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- INTERPRETAR LAS NORMA ISO Y LA NTC SOBRE AMBIENTE DE TRABAJO
- SELECCIONAR LAS ESTRATEGIAS PARA DAR RESPUESTA A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN,
- APLICAR EL PROCESO DE PLANEACIÓN ORIENTADO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- INTERPRETAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA IDENTIFICAR ACTIVIDADES.
- AGRUPAR LAS ACTIVIDADES POR PROCESOS Y POR UNIDADES DE TRABAJO.
- DESAGREGAR LAS FUNCIONES EN ACTIVIDADES
- CATEGORIZAR LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS
- SELECCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
- UTILIZAR LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD.
- ESTABLECER PRIORIDADES DE EJECUCIÓN
- INTERPRETAR LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
- COORDINAR LAS ACTIVIDADES TENIENDO EN CUENTA LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- CONCERTAR LA DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES
- LIDERAR EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.
- VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES
- EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DENTRO DEL MARCO DEL PLAN OPERATIVO
- INTERPRETAR EL PLAN OPERATIVO
- CONTROLAR LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE AL PLAN PREVISTO.
- APLICAR EL PLAN DE CONTINGENCIA.
- AJUSTAR EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN DE CONTINGENCIA
- EVALUAR EL PLAN DE CONTINGENCIA
- ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- ESTABLECER NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- IDENTIFICAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- SELECCIONAR LA INFORMACIÓN VIGENTE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA SEGÚN EL TIPO DE SOPORTE
- INTERPRETAR LA LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN
- APLICAR LA LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- ELABORAR INVENTARIO DOCUMENTAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- ANALIZAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN UN DOCUMENTO DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA E INDICAR LOS PUNTOS DE ACCESO PARA SU RECUPERACIÓN.
- AUDITAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- INTERPRETAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- APLICAR LA METODOLOGÍA PARA AUDITAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- VERIFICAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- EVALUAR LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- INTERPRETAR LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- INTERPRETAR LOS DELITOS INFORMÁTICOS
- DETERMINAR LOS RIESGO Y COSTO DE LA INFORMACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
- INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- PUBLICAR LOS PROGRAMAS A LOS TRABAJADORES
- ADOPTAR ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA DESARROLLAR LOS PROGRAMAS

- VERIFICAR METAS CUMPLIDAS Y ACTIVIDADES POR REALIZAR
- ORGANIZAR LA LOGÍSTICA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS.
- APLICAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO.
- EMPLEAR LOS CANALES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- PRESENTAR INFORMES SOBRE LOS AVANCES DEL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS
- EVALUAR LOS PROYECTOS DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL
- ESTABLECER INDICADORES PARA EVALUAR PROYECTOS
- EVALUAR Y AJUSTAR LOS PROYECTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- APLICA LA TEORÍA Y LOS CONCEPTOS ADMINISTRATIVOS EN LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- ANALIZA CON OBJETIVIDAD LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL, EN EL CONTEXTO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- APLICA CON RESPONSABILIDAD EL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, ORIENTADO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, EN LAS ESTRATEGIAS FA/DO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO.
- EMPLEA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
- APLICA CON RESPONSABILIDAD LOS PROCESOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS DE PLANEACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO.
- APLICA CON OBJETIVIDAD LA CULTURA Y EL AMBIENTE DE TRABAJO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- ELABORA CON OBJETIVIDAD UN INVENTARIO DE NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA SU MEJORAMIENTO.
- PLANEA E IMPLEMENTA CON COMPROMISO PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- APLICA CON RESPONSABILIDAD EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA IDENTIFICAR ACTIVIDADES.
- ESTABLECE CRÍTICAMENTE Y CON DILIGENCIA LAS PRIORIDADES DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD.
- COORDINA CON RESPETO, ECUANIMIDAD Y RESPONSABILIDAD LAS ACTIVIDADES DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA CON RESPONSABILIDAD LAS METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.
- LIDERA, CONCIERTA Y CONTROLA CON ASERTIVIDAD Y ENTUSIASMO LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.
- FORMULA DE MANERA OBJETIVA LOS PROYECTOS Y PROGRAMA LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- EVALÚA CON RESPONSABILIDAD LOS PROGRAMAS (PROYECTOS) PROPUESTOS PARA CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- INTERPRETA CRÍTICAMENTE EL PLAN OPERATIVO Y PROPONE EL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- APLICA CON RIGUROSIDAD LA METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA.
- AJUSTA CON AUTONOMÍA Y DINAMISMO LAS ACTIVIDADES TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE CONTINGENCIA.
- ELABORA Y EMPLEA CON RESPONSABILIDAD LA BASE DE DATOS DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA Y LEGISLACIÓN SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Y LOS COMUNICA A LAS INSTANCIAS PERTINENTES DE LA ORGANIZACIÓN..
- ORGANIZA Y DESARROLLO LA LOGÍSTICA CON RESPONSABILIDAD DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- PRESENTA CON RESPONSABILIDAD LOS INFORMES TENIENDO EN CUENTA EL ORDEN, LA REDACCIÓN, Y LA NORMA TÉCNICA.
- DESARROLLA CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD LOS TEMAS PARA LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE DE OFICINA.
- EMPLEA CON RESPONSABILIDAD ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO.
- VERIFICA CON CUIDADO LAS METAS CUMPLIDAS Y LAS ACTIVIDADES POR REALIZAR.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601009	2	GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DIAGNOSTICAR EL ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL TENIENDO EN CUENTA ASPECTOS COMO: EL AMBIENTE DE TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO, LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CON LOS INSTRUMENTOS DISEÑADOS Y
FORMULAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNÓSTICO.
GARANTIZAR QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEA PROPICIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES, LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO, MEDIANTE LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS
EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL DIAGNOSTICO Y DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, NORMAS VIGENTES Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
IMPLEMENTAR LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PREVER LOS RECURSOS PARA EL PLAN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIMA ORGANIZACIONAL. CONCEPTO
- EMPRESA: MISIÓN, VISIÓN, ESTRUCTURA, POLÍTICAS, ESTRATEGIAS, FUNCIONES Y PROCESOS
- NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN
- CULTURA ORGANIZACIONAL

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
- CONCEPTO
- MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL
FUENTES DE INFORMACIÓN
- PRIMARIAS
- SECUNDARIAS
CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.
TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.
INSTRUMENTOS DE DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:
- TIPOS
- CARACTERÍSTICAS
- TÉCNICAS: CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS, OBSERVACIÓN DIRECTA, ANÁLISIS DOCUMENTAL Y DINÁMICAS DE GRUPO.
METODOLOGÍA PARA ESTRUCTURAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:
- ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN OBJETIVO
- ASPECTOS POR EVALUAR
- TIPOS DE PREGUNTAS
- EXTENSIÓN DEL FORMULARIO
- ORDENAMIENTO
- PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE LOS ASPECTOS QUE SE VAN A EVALUAR: GENERALES Y ESPECÍFICOS
PROCESOS DE PENSAMIENTO: ANÁLISIS, SÍNTESIS, ARGUMENTACIÓN Y PROPOSICIÓN
PLANEACIÓN: CONCEPTO Y ELEMENTOS
ETAPAS DE LA PLANEACIÓN: PROCESO DE PLANEACIÓN, PROCESO DE CONTROL Y CICLO PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS PHVA.
OBJETIVOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN Y REDACCIÓN
TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ANÁLISIS DEL COMPETIDOR, TÉCNICAS DE PRONÓSTICOS, DIAGRAMA DE PROCESO Y FLUJO Y GRÁFICAS DE GANTT Y CPM.
PRINCIPIOS BÁSICOS PARA ADMINISTRAR EL TIEMPO Y LOS RECURSOS
PLANES DE MEJORAMIENTO
- METODOLOGÍA
- COMPONENTES
DISEÑO DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
MANUAL DE FUNCIONES
ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS EMPRESARIALES
VERIFICACIÓN
- TÉCNICAS, CONCEPTO, IMPORTANCIA Y PROCEDIMIENTO
- VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO
- INDICADORES: FUENTES DE VERIFICACIÓN Y ETAPAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES
- PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PREGUNTAS O ENUNCIADOS
- INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN
RESULTADOS: CONCEPTO Y CLASES: TANGIBLES E INTANGIBLES
EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS FRENTE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS
EVALUACIÓN: CONCEPTO, IMPORTANCIA Y PROCESO DE APLICACIÓN
TIPOS DE EVALUACIÓN: CUALITATIVA Y CUANTITATIVA
FACTORES DE EVALUACIÓN: COMUNICACIÓN, AMBIENTE DE TRABAJO, CALIDAD DE VIDA LABORAL, MOTIVACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO, PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES, IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO, ESTILOS DE SUPERVISIÓN. RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO, NORMAS DE

PERTENENCIA.
NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- CONCEPTO
- NO CONFORMIDADES
- ACCIONES CORRECTIVAS
- REGISTROS.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN SOBRE:
- CALIDAD, PERTINENCIA, IMPACTO
RECOMENDACIONES DE:
- FUSIÓN
- INNOVACIÓN
- MANTENIMIENTO
NORMAS TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES ESCRITOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PROPONER IDEAS PARA EL DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON EL OBJETIVO QUE SE PERSIGUE
-IDENTIFICAR EL TIPO DE ORGANIZACIÓN: MISIÓN, VISIÓN, ESTRUCTURA, POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y PROCESOS QUE TRATA.
- INTERPRETAR LOS CONCEPTOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL
- DEFINIR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
- SELECCIONAR LA TÉCNICA Y EL INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL
- PROPONER LAS VARIABLES QUE SE VAN A CONSIDERAR EN EL INSTRUMENTO.
ESTRUCTURAR IDEAS CON CRITERIOS CONCISOS Y CLAROS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICAR LOS PASOS PARA DETERMINAR LA ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.
- CATEGORIZAR LAS IDEAS DE ACUERDO CON EL PROCESO DE DESARROLLO DE LOS ASPECTOS QUE SE VAN A EVALUAR.
- DISEÑAR EL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
- APLICAR EL INSTRUMENTO EN EL ÁREA INDICADA
- ANALIZAR LA INFORMACIÓN PARA DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL
- IDENTIFICAR EL ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
- COMPARAR EL OBJETIVO INSTITUCIONAL FRENTE AL CLIMA ORGANIZACIONAL
- ARGUMENTAR LA NECESIDAD DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
VERIFICAR QUE LAS IDEAS PROPUESTAS LOGREN EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES.
- ANALIZAR LOS CONTENIDOS DE ACUERDO CON EL OBJETIVO PLANTEADO
- REALIZAR PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- AJUSTAR LAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LA VERIFICACIÓN.
ESTABLECER EL TIEMPO Y LOS RECURSOS TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
- IDENTIFICAR EL CONCEPTO Y LAS ETAPAS DEL PROCESO DE PLANEACIÓN
- APLICAR LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO EN LA PLANEACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.
- PLANEAR METAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO, DEFINIENDO ACCIONES CONCRETAS DE MEJORAMIENTO.
- EVALUAR LOS RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO
IMPLEMENTAR Y CONTROLAR LAS IDEAS PROPUESTAS QUE TENGAN EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL INDIVIDUO Y DE LA ORGANIZACIÓN.

- CARACTERIZAR A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA O DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN EL CASO.
- ELABORAR LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LAS IDEAS PROPUESTAS EN RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL
- INTERPRETAR LOS RESULTADOS
- ELABORAR EL INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN
- ESTABLECER LOS INDICADORES
- VERIFICAR METAS CUMPLIDAS Y ACTIVIDADES POR REALIZAR
- ESTABLECER LOS BENEFICIOS ALCANZADOS
- ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES
- REGISTRAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS
EVALUAR EL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- DEFINIR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS
- CONTRASTAR EL SEGUIMIENTO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS
- ANALIZAR LAS ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO FRENTE A LAS PROPUESTAS.
- ELABORAR CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES AL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASÁNDOSE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU EVALUACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

FOMENTA LOS VALORES HUMANOS EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE CONVIVENCIA ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
EVALÚA LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNÓSTICO TENIENDO EN CUENTA EL OBJETIVO QUE SE PERSIGUE.
APLICA CRÍTICAMENTE EL CONCEPTO DE EMPRESA, ESTRUCTURA, FUNCIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL, FUENTES Y CRITERIOS DE INFORMACIÓN.
APLICA RIGUROSAMENTE LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN
UTILIZA OBJETIVAMENTE LA INFORMACIÓN PERTINENTE PARA UN ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.
ARGUMENTA CON COMPROMISO LAS NECESIDADES DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.
REDACTA METÓDICAMENTE LOS OBJETIVOS PARA UN ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
EMPLEA RIGUROSAMENTE LA METODOLOGÍA PARA ESTRUCTURAR Y DISEÑAR UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.
DIAGNOSTICA CON OBJETIVIDAD LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
APLICA RIGUROSAMENTE LAS ETAPAS, LOS PRINCIPIOS BÁSICOS Y LAS TÉCNICAS DE PLANEACIÓN
APLICA OBJETIVAMENTE LA TÉCNICA PARA ESTABLECER EL TIEMPO REQUERIDO EN LA OBTENCIÓN DEL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.
APLICA OBJETIVA Y RESPONSABLEMENTE LOS INSTRUMENTOS PARA ESTABLECER EL DIAGNÓSTICO.
PROPONE RESPONSABLEMENTE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA O PARA LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN EL CASO.
IMPLEMENTA EL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA O PARA LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN EL CASO
APLICA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS PARA LA VERIFICACIÓN, DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO CON EL DIAGNOSTICO Y LAS NECESIDADES ESTABLECIDAS EN LA ORGANIZACIÓN
VERIFICA CON HONESTIDAD LOS RESULTADOS FRENTE A LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL.
ANALIZA CON SENTIDO CRÍTICO LOS RESULTADOS, SOBRE LOS BENEFICIOS DE LAS IDEAS EN RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL.
APLICA OBJETIVAMENTE LOS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS

UNIDADES ADMINISTRATIVAS.
APLICA RIGUROSAMENTE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO
EVALÚA OBJETIVAMENTE LOS RESULTADOS TENIENDO EN CUENTA LAS CAUSAS QUE LOS ORIGINARON.
RECOMIENDA OBJETIVAMENTE LA FUSIÓN, LA INNOVACIÓN O EL MANTENIMIENTO DEL ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.
APLICA LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNOSTICO Y ACTIVIDADES A LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, Y SOLUCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601010	2	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		300 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
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
PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- PERSONALIDAD.
- CONCEPTO
- CONDUCTA Y PENSAMIENTO.
- ASPECTOS DE LA PERSONALIDAD.
- CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD.

- FACTORES DE LA PERSONALIDAD
- DIMENSIÓN INTERPERSONAL.
- IMAGEN PERSONAL
- CONCEPTO
- ASPECTO CORPORAL: CUIDADO DE LA PIEL, DEL CABELLO Y DEL ROSTRO.
- SALUD.
- ASPECTO ESPIRITUAL.
- ENCANTO PERSONAL.
- VESTUARIO Y ACCESORIOS: COMBINACIÓN DE COLORES, USO DEL UNIFORME, ACCESORIOS.
- MAQUILLAJE, PERFUME, ELEGANCIA MASCULINA
- RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO, ELEMENTOS Y DESARROLLO
- CADENA DE SUMINISTRO (SCM) SUPPLAY CHAIN MANAGEMENT
- CONCEPTO
- ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO (SCM)
- ASPECTOS POR CONSIDERAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SCM
- POSIBLES CONTINGENCIAS PARA EVITAR PROBLEMAS EN LA SCM
- OPORTUNIDADES Y RETOS DEL RFID (DISPOSITIVO DE TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN POR FRECUENCIAS DE RADIO) EN LA SCM.
- COMUNICACIÓN.
- ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
- COMUNICACIÓN VERBAL, COMUNICACIÓN NO VERBAL Y NORMAS DE CONVIVENCIA.
- FUNCTIONS: NOUNS, ADJECTIVES, PRONOUNS, VERBS AND PREPOSITIONS
- INTRODUCING YOURSELF
- NAME: FAMILY, MIDDLE, FIRST, AGE, WEIGH, HEIGHT.
- IDENTIFICATION CARD
- PASSPORT CARD
- NATIONALITY
- ADDRESS
- PHONE NUMBERS
- LIKES AND DISLIKES
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS.
- EMPRESA.
- CONCEPTO
- ACTIVIDAD ECONÓMICA.
- ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL
- PRINCIPIOS CORPORATIVOS
- CULTURA ORGANIZACIONAL. CONCEPTO, MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
- PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA. ENTERPRISE RESOURCE PLANNING. (ERP).
- CONCEPTO
- RETOS Y SOLUCIONES DEL ERP EN LA EMPRESA DE HOY
- PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA (ERP)
- RECOMENDACIONES SOBRE EL ERP
- ARMY - RANK
- ORGANIZATIONAL STRUCTURES: COMPANIES, ENTERPRISES, ENTITIES, CORPORATIONS
- OCCUPATIONS
- PROFESSIONS
- JOBS

- PROTOCOLO
- CONCEPTO
- HISTORIA DEL PROTOCOLO
- CLASES DE PROTOCOLO
- PROTOCOLO EN LA CORRESPONDENCIA: TARJETAS, CARTAS, PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES.
- NORMAS DE CALIDAD, APLICADAS A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
- PRECEDENCIAS
- PRECEDENCIAS MILITARES
- ETIQUETA. CONCEPTO
- ETIQUETA SOCIAL, Y ETIQUETA EMPRESARIAL
- TARJETAS EMPRESARIALES
- ETIQUETA EN LA MESA
- TYPE ¿ WRITING
- INVITATION CARDS AND LETTERS.
- THANKING CARDS AND LETTERS.
- ORGANIZATIONAL PORTFOLIO.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA ETIQUETA EN EL VESTIR.
- MAKE ¿ UP
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS
- NORMAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VIGENTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE. CONCEPTO, FUNDAMENTOS, TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.
- NORMAS DE CALIDAD ISO 9000, MALCOM BALDRIGE NACIONAL QUALITY AWARD, EFQM, OTROS.
- SERVICIO AL CLIENTE:
- CLIENTE
- TIPOS DE CLIENTES
- SERVICIO
- ESTÁNDARES DEL SERVICIO
- TRIÁNGULOS DEL SERVICIO: INTERNO Y EXTERNO
- MOMENTOS DE VERDAD
- CICLO DEL SERVICIO
- ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA: CARA A CARA.
- VALOR AGREGADO
- CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.
- MANEJO DE LA AGENDA
- LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE.
- MAKING APPOINTMENTS. TIME EXPRESSIONS:
- DAYS
- MONTHS
- NUMBERS
- VERB TO BE: YES/NO.
- INFORMATION QUESTIONS: WHEN/ WHERE/ HOW/ WHO/ WHO-WITH/ WHY/ WHAT/ WHICH.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLES
- PERFIL PROFESIONAL
- COMPORTAMIENTOS ÉTICOS.
- ASPECTO INTELECTUAL, ASPECTO LABORAL, ASPECTO SOCIAL
- ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLÓGICOS: TELÉFONO, PBX,

DISPONIBLES.
- COMUNICACIONES TELEFÓNICAS.
- NORMAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA. ELEMENTOS DE APOYO: FONO MEMO, AGENDA Y DIRECTORIOS MANUALES O ELECTRÓNICOS.
- FUNDAMENTOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.
- SOPORTES DOCUMENTALES. CONCEPTO Y TIPOS DE SOPORTES.
- ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

CRM & SERVICIO A CLIENTES
- CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS DE CALL CENTER & ATENCIÓN A CLIENTES
- CENTROS DE CONTACTO AUTOMATIZADOS. RUTEO DE LLAMADAS
- MÉTRICA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- GUIONES PARA LLAMADAS EN EL CALL CENTER
- FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO A CLIENTES
- LA AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS: EL RETO DE CRM
- ADMINISTRAR EL PROYECTO DE CRM
- EL EQUIPO DE DESARROLLO DE CRM
- REQUERIMIENTOS DE CRM
- LOS SIETE PECADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CRM

EL SAV (SISTEMA AUTOMATIZADO DE VENTAS) DE HOY.
- CONCEPTO
- ADMINISTRACIÓN DE CONTACTO
- SAV Y CRM MÓVIL
- FACTORES DE ÉXITO PARA SAV

ANSWERING THE PHONE:
- COMMANDS, GREETINGS, NUMBERS, SPELLING
- GRAMMAR STRUCTURES: PROGRESSIVE TENSES
- INFORMATION QUESTIONS.
- VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN:
- CONCEPTO
- PARTES QUE LO COMPONEN.

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
- CONCEPTO
- FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
- CLASIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
- CONDUCTO REGULAR

SIMPLE TENSES IN AFFIMATIVE, NEGATIVE AND INTERROGATIVE FORMS.
VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS.

RELACIONES PÚBLICAS
- ACTITUDES Y FORMACIÓN DE LA OPINIÓN PÚBLICA
- CLASES DE PÚBLICO
- FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS
- COMUNICACIONES EN LAS RELACIONES PÚBLICAS

NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN

TRABAJO EN EQUIPO
- LIDERAZGO
- TOMA DE DECISIONES
- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. PASOS

LOS FUNDAMENTALES PARA ASUMIR LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMA Y EL DESARROLLO DE LOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL
-INTERPRETAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA, Y LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS
- APLICAR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS
- DESARROLLAR A TRAVÉS DE SU COMPORTAMIENTO ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- SELECCIONAR VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
- IDENTIFICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- IDENTIFICAR EL PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA
- APLICAR EL PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA
INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON EL PROTOCOLO, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PARA DESCRIBIR LA IMAGEN PERSONAL.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON EL PROTOCOLO, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PARA DESCRIBIR LA IMAGEN PERSONAL.
INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA.
BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE:
- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES
- DIFERENCIAR LOS MOMENTOS DE VERDAD
- APLICAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA
- INTERPRETAR LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD
- IDENTIFICAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA
- SELECCIONAR LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PRESTAR SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS.
- APLICAR LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO
INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE.
SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICAR EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE
- APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL SCM, CADENA DE SUMINISTRO.
PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, APLICANDO EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS.
- IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.

- EMPLEAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
COMPRENDER EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, PARA PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DOCUMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA TRAZABILIDAD
- INTERPRETAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LA SECUENCIA HISTÓRICA O TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE
- REGISTRAR LOS CLIENTES QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CLIENTE
APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR LAS PARTES QUE CONSTITUYEN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS
- IDENTIFICAR EL PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS
- APLICAR EL PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS
- IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- APLICAR EL SAV (SISTEMA AUTOMATIZAD DE VENTAS) DE HOY
- INTERPRETAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN CUANTO A MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- APLICAR LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN CUANTO A MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.
- DETERMINAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE
- CONTROLAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE
- DETERMINAR LA LEALTAD DE LOS CLIENTES, POR MEDIOS Y MODELOS DE CALIDAD
INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, RELACIONADO CON LAS PARTES QUE CONFORMAN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE UNA ORGANIZACIÓN.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS EN LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE UNA ORGANIZACIÓN.
EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
- IDENTIFICAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
- INTERPRETAR LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
- APLICAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
- CANALIZAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- APLICAR LOS GUIONES TELEFÓNICOS EN EL MANEJO DEL CALL CENTER
IDENTIFICAR E INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, PARA EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESOLVER EL ASUNTO DEMANDADO POR EL CLIENTE, GENERANDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
- IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- INTERPRETAR LOS PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- APLICAR LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR E INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN ESPECÍFICA DEL CLIENTE.
RESOLVER LAS INQUIETUDES Y NECESIDADES DEL CLIENTE EN FORMA ORAL O ESCRITA, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL.

DE INVITACIÓN Y AGRADECIMIENTO, Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ATIENDE EL PUBLICO Y FACILITA EL SERVICIO AL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, OBSERVANDO EL PROTOCOLO Y LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
APLICA DE MANERA HONESTA SUS CUALIDADES Y FACULTADES Y LA IMPORTANCIA EN EL DESARROLLO PERSONAL, LABORAL Y PROFESIONAL.
APLICA DE MANERA COMPROMETIDA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD, ASPECTO CORPORAL Y ESPIRITUAL, PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL.
PROYECTA DE MANERA ESTRICTA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO.
APLICA DILIGENTEMENTE ACTITUDES, VALORES Y NORMAS DE CORTESÍA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.
APLICA RESPONSABLEMENTE LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN DURANTE LA EMISIÓN DE LOS MENSAJES TANTO AL CLIENTE INTERNO COMO AL EXTERNO, DENTRO DE UN PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
OPERA LOS EQUIPOS EN LA ELABORACIÓN DE TARJETAS DE PRESENTACIÓN, INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
APLICA RIGUROSAMENTE EL PROTOCOLO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
APLICA RESPETUOSAMENTE LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.
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.
DESCRIBE DE MANERA DILIGENTE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
ELABORA RESPONSABLEMENTE CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
CLASIFICA CON RESPONSABILIDAD LOS TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN LA ORGANIZACIÓN.
APLICA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO CON OBJETIVIDAD LOS MOMENTOS DE VERDAD DURANTE EL CICLO DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.
UTILIZA LA PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA RELACIONADA CON EL SERVICIO, CON OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD.
APLICA LOS PLANES DE CONTINGENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTRO CON OBJETIVIDAD, PARA MEJORAR LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, CON DILIGENCIA Y RESPONSABILIDAD.
ESTABLECE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO EN LA LEALTAD DE LOS CLIENTES CON PARÁMETROS DE CALIDAD CON OBJETIVIDAD LA
UTILIZA RESPONSABLEMENTE DIFERENTES PORTAFOLIOS DE SERVICIOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO DEL CLIENTE
APLICA LOS CRM EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS CON RESPONSABILIDAD.
APLICA LOS GUIONES DE ATENCIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM), CON COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD.
PARTICIPA EN LOS PROYECTOS DE CRM EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICA DE MANERA DILIGENTE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO, CARA A CARA, TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS TIPOS DE CLIENTES Y SUS REQUERIMIENTOS; LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES, EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA RESPECTIVOS, DURANTE LA

EVALÚA DE MANERA RIGUROSA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR UNA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.
APLICA RIGUROSAMENTE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
APLICA OBJETIVAMENTE EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS, PARA ESTABLECER CITAS Y ORGANIZAR LA AGENDA PERSONAL Y LA DE SU JEFE, CARA A CARA.
OPERA CON SEGURIDAD LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.
APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA Y A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS TECNOLÓGICOS.
REGISTRA CUIDADOSAMENTE LOS CLIENTES O USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN Y EL OBJETIVO DE SU VISITA.
CONCIERTA CITAS Y ORGANIZA LA AGENDA PERSONAL Y LA DE SU JEFE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS O APLICATIVOS DISPONIBLES.
EMITE Y RECIBE MENSAJES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS.
BRINDA E INTERCAMBIA INFORMACIÓN BÁSICA PERSONAL, LABORAL Y EMPRESARIAL, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, EN ESPAÑOL E INGLÉS.
APLICA DE MANERA RESPONSABLE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y EL MANEJO DE LA AGENDA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.
ELABORA DE MANERA RESPONSABLE UNA PROPUESTA DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, APLICANDO EL VOCABULARIO TÉCNICO.
APLICA DILIGENTEMENTE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
PRECISA DE MANERA DILIGENTE LAS NECESIDADES E INQUIETUDES DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
IMPLEMENTA UN CRM EN LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, EL CLIENTE Y EL NIVEL DE SERVICIO.
APLICA DE MANERA RESPONSABLE EL VOCABULARIO TÉCNICO EN INGLÉS PARA TOMAR CON ASERTIVIDAD MENSAJES BÁSICOS ORALES Y ESCRITOS, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS.
EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS TENIENDO EN CUENTA EL PROCESO COMUNICATIVO DENTRO DE LAS RELACIONES EMPRESARIALES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.
ELABORA RIGUROSAMENTE CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES Y ESTABLECE PRIORIDADES Y PLANES DE TRABAJO PARA FACILITAR EL MANEJO Y EL CONTROL DEL TIEMPO.
APLICA DILIGENTEMENTE ACTITUDES Y VALORES EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EN PROCURA DEL PRESTIGIO DE LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPA DE MANERA PROACTIVA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO, DEMOSTRANDO ACTITUD Y LIDERAZGO POSITIVOS DURANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.
REGISTRA CON RESPONSABILIDAD, EN INGLÉS, MENSAJES RELACIONADOS CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.
ELABORA DE MANERA RESPONSABLE, TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601011	2	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		110 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.
EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.
PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.
ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
- OBJETO DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: TEORÍA DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, DEFINICIÓN Y OBJETIVOS, ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO, COMPONENTES MÍNIMOS DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN, RECURSOS,
- TIPOS DE VARIABLES:
- CUANTITATIVA, CUALITATIVA, DISCRETA Y CONTINUA
- TIPOS DE INVESTIGACIÓN.
- EXPLORATORIA, DESCRIPTIVA, CORRELACIONAL Y EXPLICATIVA
- LA IDEA DE INVESTIGACIÓN
- FUENTES DE IDEAS
- ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
- CORRIENTES METODOLÓGICAS ACTUALES
- CORRIENTES
- PROCEDIMIENTO INDUCTIVO
- PROCEDIMIENTO DEDUCTIVO
- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:

- HISTÓRICO, DIALÉCTICO, GENÉTICO, COMPARATIVO
- DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA
- CRITERIOS; OPERACIONALIZACIÓN, CRONOGRAMA (GANTT, PERT)
- MARCOS TEÓRICO Y CONCEPTUAL
- CÓMO SE CONSTRUYE
- REVISIÓN DE LITERATURA, Y FICHAS BIBLIOGRÁFICAS
- NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS FTO. AVA
- FUENTES DE INFORMACIÓN
- TIPOS
- CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN
- TÉCNICAS PARA LA CLASIFICACIÓN Y MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
- OBSERVACIÓN DIRECTA, OBSERVACIÓN INDIRECTA
- DE ACUERDO CON SU ORIGEN, DE ACUERDO CON SU PRESENTACIÓN, CON SU NATURALEZA, CON SU DECISIÓN
- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
- HOJA DE COTEJO, ENTREVISTAS, CUESTIONARIO
- CONTROL DEL NÚMERO DE FORMULARIOS DISTRIBUIDOS Y RECOLECTADOS
- ESCALAS (NOMINAL, ORDINAL, DE INTERVALOS, DE RAZÓN)
- CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
- METODOLOGÍA PARA LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA
- DATOS EXACTOS, DATOS COMPLETOS, DATOS REPRESENTATIVOS.
- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS
- EXPLORACIÓN DEL OBJETO
- MÉTODOS PARA FORMULAR HIPÓTESIS
- CARACTERÍSTICAS DE LAS HIPÓTESIS
- FASES DE UNA HIPÓTESIS
- CLASES DE HIPÓTESIS 1° Y 2°
- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
- DISEÑO DE LA FASE EMPÍRICA Y TRABAJO DE CAMPO.
- FUENTES DE INFORMACIÓN
- CRITERIOS PARA SELECCIONAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN
- PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD
- CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- TÉCNICAS PARA CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL:
- MATERIAL BUENO; MATERIAL INCORRECTO PERO CORREGIBLE, MATERIAL INCORREGIBLE PERO DESECHABLE.
- NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS.
- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
- CONCEPTOS DE:
- ESTADÍSTICA Y SU DIFERENCIAL
- UNIVERSO, POBLACIÓN, MUESTRA
- IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES, CÓDIGOS Y CODIFICACIÓN.
- TABULACIÓN.
- CONCEPTO
- CLASES: MANUAL O ELECTRÓNICA
- TABLAS DE FRECUENCIAS
- MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL O DE CONCENTRACIÓN: MEDIA, MEDIANA, MODA

- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE: TABLAS, CUADROS, GRÁFICOS
- NORMA TÉCNICA VIGENTE PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES ADMINISTRATIVOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICAR LA NATURALEZA Y EL PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN
- DELIMITAR Y SELECCIONAR EL TEMA DE INVESTIGACIÓN
- ESTABLECER EL OBJETIVO Y LAS NECESIDADES DE COMPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA SELECCIÓN Y ORDEN
- EMPLEAR LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES.
- CLASIFICAR LA INFORMACIÓN COMPILADA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
- PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS
- PRESENTAR LOS DATOS TABULADOS QUE CONCUERDEN CON LAS FUENTES
- DEFINIR CLARAMENTE LOS TÍTULOS DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON SU CONTENIDO
- INTERPRETAR INFORMACIÓN EMITIENDO LOS RESULTADOS EN CIFRAS Y CONCEPTOS TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENTES VARIABLES.
- PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES
- PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REGENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS
- PLANEAR LA TABULACIÓN INCLUYENDO LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS CATEGORÍAS DEFINIDAS.
- CODIFICAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS QUE GUÍAN LA INVESTIGACIÓN.
- TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS UTILIZADAS Y LOS INSTRUMENTOS DISPONIBLES.
- PRESENTAR LOS DATOS TABULADOS QUE CONCUERDEN CON LAS FUENTES
- SINTETIZAR LOS RESULTADOS QUE REFLEJEN EL OBJETIVO TRAZADO, DE ACUERDO CON EL MEDIO DE TRANSMISIÓN Y EL RECEPTOR.
- PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES
- PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REGENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y OTRAS
- DEFINIR CLARAMENTE LOS TÍTULOS DE LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON SU CONTENIDO.
- EMITIR LOS RESULTADOS EN CIFRAS Y CONCEPTOS, TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENTES VARIABLES.
- PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS, LA IMPORTANCIA Y LAS FUENTES.
- PRESENTAR LA INFORMACIÓN COMPILADA INCLUYENDO LAS REFERENCIAS, LAS FUENTES PREVISTAS Y

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- APLICA LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA CON RIGOR Y RESPONSABILIDAD EN PROCESOS INVESTIGATIVOS, FORMATIVOS O PRODUCTIVOS.
APLICA CON OBJETIVIDAD EL PROCEDIMIENTO PARA COMPILAR, TABULAR LA INFORMACIÓN, EMPLEANDO LAS FUENTES DISPONIBLES Y DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICA Y APLICA LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PARA LA COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN.
APLICA LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LAS ORGANIZACIONES CON RESPONSABILIDAD Y DILIGENCIA.
ESTABLECE CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON DILIGENCIA Y OBJETIVIDAD.
APLICA CON RESPONSABILIDAD Y COHERENCIA NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
REVISA DE MANERA RESPONSABLE Y OBJETIVA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA, TENIENDO COMO

REFERENTES LA EXACTITUD Y PERTINENCIA.
APLICA DILIGENTEMENTE LAS NORMAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.
ORGANIZA DE MANERA OPORTUNA LA INFORMACIÓN COMPILADA RESPONDIENDO A LA INVESTIGACIÓN ADELANTADA.
PRESENTA DE MANERA RESPONSABLE INFORME DE LA INFORMACIÓN COMPILADA.
APLICA LOS CONCEPTOS DE POBLACIÓN, MUESTRA, VARIABLES DE INVESTIGACIÓN DE MANERA PROACTIVA Y ORDENADA.
INTERPRETA LAS MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y LAS APLICA AL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CON OPORTUNIDAD AL TRABAJO SOLICITADO.
APLICA CON RESPONSABILIDAD LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROCESADA, Y SINTETIZA LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON ECUANIMIDAD.
UTILIZA CON RESPONSABILIDAD LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DE INVESTIGACIÓN.
APLICA LA ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES CON DILIGENCIA, OPORTUNIDAD Y RESPONSABILIDAD.
PRESENTA INFORME DE MANERA OBJETIVA Y ASIGNANDO LOS NOMBRES DE LOS TÍTULOS A LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON SU CONTENIDO SOBRE INFORMACIÓN COMPILADA Y TABULADA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601013	1	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		160 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
INTERPRETAR LOS CONCEPTOS Y PROPÓSITOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS: COSTEO POR PROCESOS, POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN O CUALQUIER OTRO SISTEMA DE COSTOS.
INTERPRETAR CONTRATOS, Y LOS DOCUMENTOS INTEGRALES DEL CONTRATO PARA SU CONTABILIZACIÓN
INTERPRETAR LOS FUNDAMENTOS CONTABLES SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS
PREPARAR Y ELABORAR LOS ESTADOS FINANCIEROS Y ANEXOS DE COSTOS.
APLICAR CON TRANSPARENCIA LAS NORMAS COMERCIALES, TRIBUTARIAS Y LABORALES Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CICLO CONTABLE EN UN PROCESO MANUAL Y SISTEMATIZADO.
ELABORAR LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN EN EL PROCESO CONTABLE, APLICANDO CON TRANSPARENCIA NORMAS COMERCIALES, CONTABLES Y TRIBUTARIAS
VERIFICAR EL REGISTRO Y CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

CLASIFICAR DOCUMENTOS COMERCIALES Y TÍTULOS VALORES

CODIFICAR Y DILIGENCIAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL PUC DEL SECTOR.

CONTABILIZAR LOS DIFERENTES TIPOS DE OPERACIONES DE LA EMPRESA, APLICANDO METODOLOGÍAS DE COSTOS Y PRESUPUESTOS.

DILIGENCIAR LOS SOPORTES CONTABLES

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- CÓDIGO DE COMERCIO:
- COMERCIANTES
- CALIFICACIÓN Y DEBERES DE LOS COMERCIANTES.
- ACTOS MERCANTILES
- REGISTRO MERCANTIL
- CÁMARAS DE COMERCIO

EMPRESA:
- CONCEPTO.
- CLASIFICACIÓN.
- REQUISITOS LEGALES PARA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.
- RELACIÓN EMPRESA-PROCESO CONTABLE.

SOCIEDADES COMERCIALES:
- CONCEPTO
- CLASIFICACIÓN
- TIPOS DE EMPRESAS

CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.
- INTERNOS Y EXTERNOS.
- NORMAS DE ELABORACIÓN.

DOCUMENTOS NO CONTABLES:
- COTIZACIÓN
- PEDIDO
- REMISIÓN.

DOCUMENTOS SOPORTE
CARACTERÍSTICAS Y PROPÓSITO DE:
- RECIBO DE CAJA; COMPROBANTE DE EGRESO; FACTURAS; NOTA DE CONTABILIDAD; NOTA DEBITO
- NOTA CRÉDITO, NOTAS BANCARIAS; CONSIGNACIONES BANCARIAS.

TÍTULOS VALORES CLASIFICACIÓN.
CARACTERÍSTICAS Y PROPÓSITO DE:
- CHEQUE.
- LETRA DE CAMBIO. PAGARÉ.
- FACTURA CAMBIARIA. C.D.T.
- ACCIONES Y BONOS.
- ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE
DECRETO 2649 DE 1993:
PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
- OBJETIVOS Y CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.
- NORMAS BÁSICAS.

- CONCEPTO DE ESTADOS FINANCIEROS Y SUS ELEMENTOS:
- ACTIVO, PASIVO, PATRIMONIO,
INGRESOS.
- GASTOS, COSTOS,
- CUENTAS DE ORDEN.

NORMAS TÉCNICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL MANEJO DE:
- ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO,
- CUENTAS DE RESULTADO.
- NORMAS SOBRE REGISTROS Y LIBROS.
- RELACIÓN EMPRESA-ENTE ECONÓMICO.
- CONCEPTO DE PROCESO CONTABLE.
- LEY 43/90. CÓDIGO DE ÉTICA.
P.U.C COMERCIAL. DECRETO 2650 /93.
- CONCEPTO DE CUENTA
- ESTRUCTURA DE LAS CUENTAS.
- CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS.
- DINÁMICA DE MANEJO DE CUENTAS.
- ECUACIÓN CONTABLE
- APLICACIÓN DE LA PARTIDA DOBLE.
- CONCEPTO DE CÓDIGO CONTABLE.
- ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS CONTABLES.
- PROCESOS DE CODIFICACIÓN.

IVA:
- CONCEPTO
- ASPECTOS GENERALES
- RESPONSABLES
- REGÍMENES
- CAUSACIÓN DEL IMPUESTO
- BASE GRAVABLE
- TARIFAS
- MANEJO CONTABLE

RETENCION EN LA FUENTE:
- CONCEPTO
- ASPECTOS GENERALES
- AGENTES DE RETENCIÓN
- CONCEPTOS SUJETOS A RETENCIÓN EN LA FUENTE.
- BASES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
- RETENCIÓN DE IVA.
- AUTORETENEDORES.
- MANEJO CONTABLE

ICA
- CONCEPTO
- ASPECTOS GENERALES.
- REGIMENES
- ACTIVIDADES, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS.
- MANEJO CONTABLE.

CONCEPTO DE TRANSACCIÓN
- CLASES DE TRANSACCIONES

- CONTABILIDAD DE CAUSACIÓN.
- ASIENTOS CONTABLES: DE APERTURA, DE MOVIMIENTO.
- TIPOS DE INVENTARIO, MANEJO DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS;
- COSTO DE VENTAS.
- COMPROBANTES DE DIARIO.
- LIBROS MAYORES
- LIBROS AUXILIARES.
- BALANCE DE COMPROBACIÓN.
PROCESO CONTABLE MANUAL Y SISTEMATIZADO.
- SOFTWARE CONTABLE.
-PLAN DE CUENTAS
- DOCUMENTOS SOPORTES
- CONCEPTO DE TERCEROS Y CENTROS DE COSTOS. TASA PREDETERMINADA, DETERMINACIÓN DE BASES Y TASAS DE DISTRIBUCIÓN
- CONTABILIZACIÓN DE TRANSACCIONES.
- NORMAS TRIBUTARIAS EN EL MANEJO DE TRANSACCIONES.
- REPORTES, COMPROBANTES Y LIBROS.
REGISTROS DE LOS COSTOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN
- COSTOS FIJOS, VARIABLES
- MÉTODOS DE COSTEO
COSTOS Y GASTOS
- CONCEPTO DE COSTO Y GASTO
- GASTOS CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, LIQUIDACIÓN.
- MANO DE OBRA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, LIQUIDACIÓN.
- DIRECTOS E INDIRECTOS
PRESUPUESTOS
- CONCEPTO Y CLASES DE PRESUPUESTOS
- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE PRESUPUESTOS
NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONTRATACIÓN, CONCEPTO Y TIPOS DE CONTRATOS
- ELEMENTOS DEL CONTRATO COMO PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO
SALARIO
- CONCEPTOS SALARIALES, Y NO SALARIALES
- DEDUCCIONES,
- LIQUIDACIÓN Y CONTABILIZACIÓN DE DEVENGADOS, PRESTACIONES, APORTES
- LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES
PROCESO PARA LA TOMA DE DECISIONES
ANÁLISIS FINANCIERO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE
ÉTICA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.
PROYECCIONES FINANCIERAS
- RAZONES FINANCIERAS
- INDICADORES FINANCIEROS
ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS
- NORMAS LEGALES VIGENTES
TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL, APLICADAS AL SISTEMA CONTABLE

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE
- IDENTIFICAR, LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS COMERCIANTES.
- DIFERENCIAR ENTRE ACTOS MERCANTILES Y NO MERCANTILES.
- IDENTIFICAR LOS LIBROS DE CONTABILIDAD QUE DEBEN SER REGISTRADOS POR LOS COMERCIANTES.
- DILIGENCIAR LOS TRÁMITES DE INSCRIPCIÓN ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO.

PRECISAR EL CONCEPTO DE SOCIEDAD COMERCIAL.
- IDENTIFICAR LAS DIVERSAS CLASES DE SOCIEDADES COMERCIALES.
- CLASIFICAR LA EMPRESA DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD ECONÓMICA.
- IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA UNA DE LAS SOCIEDADES COMERCIALES.

COMPILAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS SOPORTES CONTABLES.

ANALIZAR LOS SOPORTES CONTABLES PARA SU REGISTRO CORRESPONDIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.

CLASIFICAR LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA.
- ORDENAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS SOPORTES.
- CLASIFICAR GRUPOS DE DOCUMENTOS CONTABLES, NO CONTABLES.
- CONOCER Y APLICAR LAS NORMAS RELATIVAS A LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES.
- INTERPRETAR LOS PRINCIPIOS O NORMAS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS EN COLOMBIA.

REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE ACUERDO LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
- INTERPRETAR LOS PRINCIPIOS O NORMAS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS REFERIDOS AL MANEJO DE CUENTAS.
- MANEJAR ACERTADAMENTE EL P.U.C COMERCIAL.
- PRECISAR LAS CARACTERÍSTICAS Y EL MANEJO DE CADA CLASE DE CUENTAS.
- CLASIFICAR LOS TIPOS DE TRANSACCIONES Y LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN.
- ANALIZAR Y REGISTRAR LOS HECHOS ECONÓMICOS.
- ANALIZAR Y VALIDAR LA INFORMACIÓN.
- MANEJAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMPUTARIZADOS.
- RELACIONAR CONTABILIDAD Y ENTE ECONÓMICO.
- ASIGNAR ACERTADAMENTE EL CÓDIGO CONTABLE A CADA CUENTA QUE INTERVENGA EN LAS DIVERSAS TRANSACCIONES.
- APLICAR CORRECTAMENTE EL PRINCIPIO DE LA PARTIDA DOBLE.

RECOPILAR LA INFORMACIÓN CONTABLE TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.
- IDENTIFICAR LOS ESTADOS FINANCIEROS.
- DIFERENCIAR CADA UNO DE LOS ELEMENTOS DE LOS ESTADO FINANCIEROS.

IVA:
- INTERPRETAR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD REFERIDA AL IMPUESTO.
- IDENTIFICAR LAS OBLIGACIONES DE LOS RESPONSABLES DEL IMPUESTO.
- DIFERENCIAR LOS REGÍMENES QUE OPERAN EN EL MANEJO DEL IMPUESTO.
- LIQUIDAR EL IMPUESTO SEGÚN LAS DIVERSAS BASES Y TARIFAS

RETENCIÓN:
- INTERPRETAR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD REFERIDA A LA RETENCIÓN.
- IDENTIFICAR LAS OBLIGACIONES DE LOS AGENTES RETENEDORES.
- LIQUIDAR LA RETENCIÓN SEGÚN LAS DIVERSAS BASES Y TARIFAS.

ICA:
- INTERPRETAR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD REFERIDA AL IMPUESTO.
- IDENTIFICAR LAS OBLIGACIONES DE LOS RESPONSABLES Y CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO.
- DIFERENCIAR LOS REGIMENES QUE OPERAN EN EL MANEJO DEL IMPUESTO.
- LIQUIDAR EL IMPUESTO SEGÚN LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y TARIFAS.

ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICAR LAS DIVERSAS TRANSACCIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN UN PROCESO CONTABLE PROPIO DE UNA EMPRESA COMERCIAL.
- VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS LEGALES.
- CLASIFICAR Y CODIFICAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL PUC DEL SECTOR.
- CONTABILIZAR LAS OPERACIONES ECONÓMICAS.
- ELABORAR COMPROBANTES Y LIBROS OFICIALES.
- RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE CONTABLE HA UTILIZAR EN EL TALLER.
- COMPRENDER LAS FASES DE UN PROCESO CONTABLE REALIZADO CON LA AYUDA DE SOFTWARE CONTABLE.
- ESTRUCTURAR PLAN DE CUENTAS.
- MANEJAR TERCEROS Y CENTROS DE
- COSTOS DENTRO DEL PROCESO CONTABLE.
- DEFINIR DOCUMENTOS SOPORTES Y SUS CARACTERÍSTICAS.
- IDENTIFICAR Y CODIFICAR LOS SOPORTES CONTABLES QUE SE GENEREN EN CADA TRANSACCIÓN.
- ELABORAR COMPROBANTES DE DIARIO.
- REGISTRAR LOS COMPROBANTES EN LOS LIBROS AUXILIARES Y MAYORES.
- LIQUIDAR Y REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS IMPUESTOS PROPIOS DE CADA TRANSACCIÓN.
- MANEJO DE INVENTARIOS DE MERCANCÍAS:
- ENTRADAS Y SALIDAS
- DEVOLUCIONES.
- SISTEMAS DE REGISTRO DE INVENTARIOS (PERIÓDICO, PERMANENTE).
- MÉTODOS DE VALUACIÓN.
- MANEJO DE KARDEX DE EXISTENCIAS.
- COSTO DE VENTAS.
- VERIFICAR LA VALIDEZ DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA A TRAVÉS DE BALANCES DE COMPROBACIÓN
- ELABORAR PRESUPUESTOS Y AJUSTARLOS A LA EJECUCIÓN
ELABORAR LOS ESTADOS CONTABLES Y FINANCIEROS TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
- ELABORAR Y PRESENTAR: REPORTES, COMPROBANTES, LIBROS Y ESTADOS FINANCIEROS.
- MANEJO DE LAS CUENTAS:
- CAJA, BANCOS, DEUDORES, APORTES, SOCIALES, INVENTARIOS DE MERCANCÍAS, DIFERIDOS, IMPUESTOS,
- INGRESOS, COMPRAS, DEVOLUCIONES, PROVEEDORES, OBLIGACIONES, GASTOS, EGRESOS
ELABORAR NÓMINA, JUNTO CON LA LIQUIDACIÓN DE PROVISIONES Y APORTES
CONTABILIZAR LA NÓMINA, PROVISIONES Y APORTES
ELABORAR LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS.
ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS RAZONES FINANCIERAS.
ANALIZAR LOS INFORMES FINANCIEROS COMPARATIVAMENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
PRESENTAR EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS ACORDE CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES Y LA PROYECCIÓN DE LAS METAS.
SOPORTAR LAS PROPUESTAS RELACIONADAS CON CAMBIOS O MEJORAS A LOS PLANES Y PROGRAMAS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS INFORMES FINALES.
ADMINISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LAS NORMAS LEGALES Y EL CÓDIGO DE ÉTICA.
CONSERVAR LOS SOPORTES CONTABLES TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES
- INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE, RELACIONADA CON LOS SOPORTES, TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL
CONSERVAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS

- ARCHIVAR Y CONSERVAR LOS DOCUMENTOS COMERCIALES CONFORME A NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DIFERENCIA DE LOS DOCUMENTOS COMERCIALES (CONTABLES Y NO CONTABLES) DE LOS TÍTULOS VALORES Y OTROS DOCUMENTOS.
INTERPRETA NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES RELATIVOS A LOS DOCUMENTOS COMERCIALES.
IDENTIFICA EN SU ENTORNO UNA EMPRESA DE CADA UNO DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y DESCRIBE LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA UNA DE ELLAS.
IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DE P.U.C COMERCIAL.
CODIFICA OBJETIVAMENTE LOS DOCUMENTOS CONTABLES, APLICANDO RIGUROSAMENTE LAS NORMAS DEL PUC.
CLASIFICA LAS CUENTAS DE ACUERDO AL DECRETO 2650/93
CONOCE EL PROPÓSITO Y LAS CARACTERÍSTICAS COMERCIALES Y LEGALES DE LOS DOCUMENTOS SOPORTES.
ELABORA CORRECTAMENTE LOS DOCUMENTOS SOPORTES DEL PROCESO CONTABLE.
INTERPRETA Y APLICA LAS NORMAS O PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
IDENTIFICA LOS ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS Y LOS ELEMENTOS QUE LOS CONSTITUYEN.
COMPRENDE LAS IMPLICACIONES DE LA ÉTICA EN LOS PROCESOS CONTABLES.
CLASIFICA Y ARCHIVA TÉCNICAMENTE LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE TRANSACCIÓN REALIZADA.
APLICA CORRECTAMENTE EL PRINCIPIO DE LA PARTIDA DOBLE EN LAS TRANSACCIONES.
INTERPRETA Y APLICA LAS NORMAS CONTABLES EN EL MANEJO DE IVA, RETENCIONES, ICA.
LIQUIDA Y CONTABILIZA CORRECTAMENTE EL IVA, RETENCIONES, ICA Y TIMBRE DE LAS DIVERSAS TRANSACCIONES.
PRECISA LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES Y RESPONSABLES DEL IVA, RETENCIÓN EN LA FUENTE, ICA .
REGISTRA SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD, LAS DIFERENTES TRANSACCIONES DE UNA EMPRESA COMERCIAL.
ELABORA COMPROBANTES DE DIARIO, APLICANDO LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD.
REGISTRA SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD, LAS DIFERENTES TRANSACCIONES DE UNA EMPRESA COMERCIAL.
SALVAGUARDA LOS TÍTULOS VALORES DE ACUERDO CON NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y CON LA MAYOR DISCRECIÓN.
DIFERENCIA CON DILIGENCIA Y RESPONSABILIDAD LAS CLASES DE APORTES, PROVISIONES Y APROPIACIONES.
IDENTIFICA Y CONTABILIZA SISTEMAS DE INVENTARIOS CON ALTO SENTIDO DE HONESTIDAD.
REGISTRA MANUAL Y EN FORMA AUTOMATIZADA EN TARJETAS DE KARDEX.
REGISTRA EN COMPROBANTES DE DIARIO APLICANDO NORMAS LEGALES Y TRIBUTARIAS.
DIFERENCIA LOS LIBROS OFICIALES DE CONTABILIDAD.
RECONOCE LOS PASOS Y NORMAS LEGALES PARA EFECTUAR LOS REGISTROS EN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD DE ACUERDO CON LA REALIDAD DE LOS HECHOS.
REGISTRA EN LOS LIBROS APLICANDO NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.
CORRIGE CON HONESTIDAD Y RESPONSABILIDAD LOS REGISTROS EN LOS LIBROS CUIDADOSAMENTE SIN ENMENDAR, TACHAR O BORRAR.
PREPARA LOS ESTADOS FINANCIEROS
IDENTIFICA LOS CONCEPTOS QUE CONFORMA EN DEVENGADO Y EL DEDUCIDO.

REGISTRA LA NÓMINA DE ACUERDO A LAS NORMAS DE CONTABILIDAD.
LIQUIDA EL CONTRATO DE TRABAJO, LAS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES.
ES RESPONSABLE CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.
ES RESPETUOSO CON LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES Y DEL ENTORNO.
DEFINE LOS CONCEPTOS DE CENTRO DE COSTOS Y TASA PREDETERMINADA.
OBSERVA LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD, HONESTIDAD Y COMPROMISO DURANTE TODO EL PROCESO DE FORMACIÓN.
DEMUESTRA COMPROMISO PARA EL TRABAJO EN EQUIPO.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601014	1	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.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		410 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
EVALUAR SOCIAL Y ECONÓMICAMENTE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PROPUESTAS A LA DECISIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA PONDERACIÓN, CRITERIOS TÉCNICOS, EL RESULTADO QUE SE PERSIGA, LAS METODOLOGÍAS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
VERIFICAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE LOGÍSTICA EMPRESARIAL, EN LA TOMA DE DECISIONES PARA EL LOGRO DE LOS RESULTADOS, UTILIZANDO METODOLOGÍAS MATEMÁTICAS Y DE SIMULACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
FORMULAR EL PROYECTO PRODUCTIVO Y/O PLAN DE NEGOCIOS TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA, LAS NORMAS Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE, PARA LA ORGANIZACIÓN, Y EL INVERSIONISTA
ANALIZAR LOS HECHOS Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN EN SU CONTEXTO, APLICANDO METODOLOGÍAS ESTADÍSTICAS, MATEMÁTICAS O FINANCIERAS, EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y PLAN DE ACCIÓN.
PROYECTAR CON RESPONSABILIDAD Y ÉTICA LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TENIENDO EN CUENTA, LOS ESTADOS DE BALANCE GENERAL, USOS Y FUENTES, RESULTADOS Y FLUJOS DE CAJA Y EFECTIVO, DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES, Y LA METODOLOGÍA ADOPTADA PARA LA TOMA DE

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN Y EMPRESA.
TRABAJO EN EQUIPO
LIDERAZGO
PROCESO ADMINISTRATIVO: FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN Y CONTROL.

TEORÍA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL
EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
CULTURA ORGANIZACIONAL
DESARROLLO TRANSORGANIZACIONAL
TEORÍA ADMINISTRATIVA MATEMÁTICA, Y DE SISTEMAS
LA TOMA DE DECISIONES
CONCEPTOS BÁSICOS DE SIMULACIÓN
CONSTRUCCIÓN DE UN JUEGO DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES DE LOS JUEGOS DE SIMULACIÓN Y GERENCIALES.
TEORÍA BÁSICA DEL PROCESO DE ANÁLISIS JERÁRQUICO EN LA TOMA DE DECISIONES
ANÁLISIS FINANCIERO EN LAS ORGANIZACIONES,
ESTADOS FINANCIEROS OBJETO DE ANÁLISIS
EL CONCEPTO DE ESTRATEGIA
ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA: NIVELES, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, METAS, POLÍTICAS, ETC.
ANÁLISIS ESTRATÉGICO: EXTERNO E INTERNO
EL MAPA ESTRATÉGICO
FORMULACIÓN Y SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS FA - .DO
IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA: SEGUIMIENTO Y CONTROL
PENSAMIENTO ANALÍTICO Y ESTRATÉGICO
MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
MODELOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO
MODELOS DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PEYEA (POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN)
ARTICULACIÓN ENTRE ESTRATEGIA Y PROSPECTIVA
MODELOS DE DIAGNÓSTICO EN PROSPECTIVA: EL ANÁLISIS ESTRUCTURAL
MODELOS DE DIAGNÓSTICO EN PROSPECTIVA: LA METODOLOGÍA MACTOR O MATRIZ DE ACTORES OBJETIVOS
LA METODOLOGÍA MACTOR Y LAS RELACIONES DE PODER
MODELOS DE PRONÓSTICO EN PROSPECTIVA - MATRIZ IMPACTOS CRUZADOS
METODOLOGÍA PARA RESOLVER CASOS
APLICACIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS JERÁRQUICO EN LA TOMA DE DECISIONES
INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES
TENDENCIAS Y VARIABLES
ANÁLISIS DE DEMANDA
ELASTICIDAD, COMPORTAMIENTO EN EL MERCADO
GESTIÓN DE INVENTARIOS, APLICADOS A LA TOMA DE DECISIONES
COSTOS DE INVENTARIOS
SISTEMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS
INTRODUCCIÓN A LOS TEMAS DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
MODELOS DE COLAS Y LÍNEAS DE ESPERA
SOFTWARE APLICATIVO EXCEL, MSPROYECT
FUNDAMENTOS DE PROBABILIDAD
INTRODUCCIÓN: ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA. GRÁFICOS DESCRIPTIVOS, MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DE DISPERSIÓN.
IMPORTANCIA DE LA TEORÍA DE CONJUNTOS EN PROBABILIDADES.
CONCEPTOS BÁSICOS: EXPERIMENTO ALEATORIO, ESPACIO MUESTRAL, EVENTOS, ETC.
MÉTODOS DE CONTEO: PERMUTACIONES Y COMBINACIONES.
ENFOQUES DE LA TEORÍA DE PROBABILIDADES.

INTRODUCCIÓN
DEFINICIONES: VARIABLES ALEATORIAS DISCRETAS Y CONTINUAS
FUNCIONES DE PROBABILIDAD PARA LAS VARIABLES ALEATORIAS: UNA Y MÁS DIMENSIONES
FUNCIONES DE PROBABILIDAD CONJUNTA, MARGINAL Y CONDICIONAL.
FUNCIONES ACUMULATIVAS DE PROBABILIDAD: UNA Y MÁS DIMENSIONES.
VALOR ESPERADO DE UNA VARIABLE ALEATORIA Y DE UNA FUNCIÓN
PROPIEDADES DE LOS VALORES ESPERADOS. VALORES ESPERADOS Y MEDIDAS CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES ALEATORIAS: MEDIA, VARIANZA, COVARIANZA, COEFICIENTE DE CORRELACIÓN.
MODELOS DE PROBABILIDAD DE TIPO DISCRETO
INTRODUCCIÓN
FAMILIA DE BERNOULLIL: BINOMIAL, BINOMIAL NEGATIVA Y GEOMÉTRICA
MULTINOMIAL
HIPERGEOMÉTRICA
POISSON
MODELOS DE PROBABILIDAD DE TIPO CONTINUO
UNIFORME, NORMAL Y NORMAL DIVARIADA
GAMMA, EXPONENCIAL Y JI CUADRADO
T DE STUDENT
DISTRIBUCIONES MUESTRALES
DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIA
DISTRIBUCIONES PROBABILÍSTICAS
MEDIA, PROPORCIÓN, DIFERENCIA DE MEDIAS Y PROPORCIONES
TEOREMA DEL LÍMITE CENTRAL Y APLICACIONES
MATRICES, SISTEMAS DE ECUACIONES LINEALES Y DETERMINANTES
MODELOS DE PROGRAMACIÓN LINEAL Y MÉTODO SIMPLES
ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD
CONCEPTOS GENERALES SOBRE PROYECTOS Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS.
FASES DEL PROYECTO, INTERESADOS EN EL PROYECTO, INFLUENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN EN EL PROYECTO
PROCESOS EN LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS, TIPOS DE PROCESOS, INTERACCIONES ENTRE LOS PROCESOS
CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS
FORMULACIÓN DE PROYECTOS
GESTIÓN DE TIEMPOS DEL PROYECTO, DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES GANTT, CPM
GESTIÓN DE TIEMPOS DEL PROYECTO; DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES, SECUENCIA PERT. RUTA CRITICA
GESTIÓN DE COSTOS PERT.
ASIGNACIÓN DE COSTOS GLOBALES EN ACTIVIDADES INDIVIDUALES ¿SISTEMA ABC.
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE PERSONAL, CONTRATACIÓN, DEFINICIÓN DE TAREAS INDIVIDUALES Y GRUPALES.
RIESGOS DEL PROYECTO, IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROYECTO A TRAVÉS DEL MÉTODO DELPHI, FADO, TORMENTA DE IDEAS. PROBABILIDADES DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y SU IMPACTO.
MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE UN RIESGO A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.
EVALUACIÓN DEL RIESGO A TRAVÉS DE ÁRBOLES DE DECISIÓN Y SIMULACIÓN. CONTROL DEL RIESGO.
METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
EL PLAN DE NEGOCIOS, CONCEPTO
EMPRENDIMIENTO
EMPRESARISMO

INVESTIGACIÓN DEL MERCADO
ANÁLISIS DEL MERCADO
DISTRIBUCIÓN Y PUNTOS DE VENTA
FIJACIÓN DE POLÍTICAS DE PRECIO
PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO
RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO
APLICACIÓN DE SOFTWARE APLICATIVO A LA INVESTIGACIÓN DEL MERCADO
PRODUCCIÓN
PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN
PLAN ESTRATÉGICO DE VENTAS Y MERCADO
ESPECIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO
DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO
CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA A UTILIZAR
EQUIPO E INSTALACIONES
MATERIA PRIMA Y MANO DE OBRA REQUERIDA
CAPACIDAD INSTALADA
DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA
PROGRAMA DE PRODUCCIÓN
ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
ADMINISTRACIÓN SALARIAL
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
RELACIONES OBRERO-PATRONALES.
ORGANIZACIÓN FINANCIERA
OBJETIVOS APLICADA A PROYECTOS Y PLAN DE NEGOCIOS
ESTRUCTURA CONTABLE
ESTADOS FINANCIEROS
EVALUACIÓN TÉCNICA, ECONÓMICA, SOCIAL Y FINANCIERA DE LOS PROYECTOS
INDICADORES FINANCIEROS
SISTEMAS DE FINANCIAMIENTO
PLAN DE TRABAJO
MERCADOTECNIA, PRODUCCIÓN, Y ORGANIZACIÓN.
ASPECTOS LEGALES, LICENCIAS, FRANQUICIAS Y PATENTES
FINANZAS
PRESENTACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS
EVALUACIÓN DEL PLAN
PRESENTACIÓN ESCRITA DEL DOCUMENTO
APLICACIÓN DE SOFTWARE EN LA PRESENTACIÓN ESCRITO Y VERBAL DEL DOCUMENTO

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

NTERPRETAR E INTROYECTAR LAS POLÍTICAS Y CULTURA DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON EL CARGO Y LAS FUNCIONES QUE CUMPLE EN LA ORGANIZACIÓN.
-INTERPRETAR LA POLÍTICA, LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN; EL ANÁLISIS DE LOS EVENTOS EMPRESARIALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS PROBABILÍSTICOS Y TÉCNICOS PARA LA TOMA DE UNA DECISIÓN.
- INTERPRETAR LA INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS

- COMPRENDER EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LA MISIÓN Y VISIÓN Y EL TIPO DE EMPRESA.
- RECONOCER SITUACIONES PROBLEMICAS EN LA EMPRESA, SUSCEPTIBLES DE SER RESUELTOS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LOS MÉTODOS CUANTITATIVOS

IDENTIFICAR LA SITUACIÓN O PROBLEMA TENIENDO EN CUENTA LOS PROCESOS QUE INFLUYEN EN LA DECISIÓN.

- IDENTIFICAR LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA EN ESTUDIO DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS ESTRUCTURAL OBJETO DE ESTUDIO
- INFERIR LAS POSIBILIDADES DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE ESTUDIO TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS EN CUANTO A LAS RELACIONES ENTRE TENDENCIAS, VARIABLES Y ACTORES.
- ANALIZAR LAS TENDENCIAS DE LAS VARIABLES DE ACUERDO CON ACTORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN.
- SEPARAR LAS DECISIONES DE LARGO Y CORTO PLAZO TENIENDO EN CUENTA EL IMPACTO DE LAS DECISIONES.

ANALIZAR LA SITUACIÓN O PROBLEMA TENIENDO EN CUENTA LA CAUSA, ESTADO ACTUAL Y SU POSIBLE EVOLUCIÓN.

- INDAGAR DE MANERA RETROSPECTIVA EL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DEL SISTEMA, CONOCIENDO SU DESEMPEÑO TEMPORAL.
- APLICAR PROCESOS DE SIMULACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
- CONOCER Y APLICAR MODELOS DE INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES PARA LA PLANEACIÓN AGREGADA.
- ESTABLECER LAS RELACIONES DE CONVERGENCIA O DIVERGENCIA ENTRE ACTORES DE ACUERDO CON LOS INTERESES Y OBJETIVOS EN JUEGO.
- INTERPRETAR EL ANÁLISIS DE LOS EVENTOS EMPRESARIALES DE ACUERDO CON LOS FUNDAMENTOS PROBABILÍSTICOS PARA LA TOMA DE UNA DECISIÓN.

REALIZAR EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN UTILIZANDO LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LA ORGANIZACIÓN.

- IDENTIFICAR LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN EXISTENTE EN LA ORGANIZACIÓN
- UTILIZAR EL SOFTWARE Y HARDWARE PERTINENTES EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.

EVALUAR EL GRADO DE AFECTACIÓN QUE GENERA LA SITUACIÓN O PROBLEMA FRENTE A LAS VARIABLES ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVA, AMBIENTALES, SOCIALES Y DE MERCADEO.

- VALORAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL RELACIONADOS CON LA TOMA DE DECISIONES TENIENDO EN CUENTA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ESTADÍSTICA PROBABILÍSTICA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
- ESTIMAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ESTADÍSTICA Y LA INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES
- CALCULAR LOS INDICADORES QUE SE DERIVAN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA ORGANIZACIÓN Y CON BASE EN LA CONTABILIDAD Y LAS FINANZAS DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.
- VALIDAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ESTADÍSTICA Y DE LA INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES.

PLANTEAR LA RESPUESTA FRENTE A LA SITUACIÓN O PROBLEMA, QUE SEA ALCANZABLE Y PERTINENTE DE ACUERDO CON EL OBJETIVO QUE SE PERSIGUE.

- FORMULAR LOS ESCENARIOS PROSPECTIVOS TENIENDO EN CUENTA DIFERENTES GRADOS Y NIVELES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO.
- TOMAR LAS DECISIONES DE ACUERDO CON LOS ESCENARIOS POSIBLES, AMBIENTE COMPETITIVO, MEDIANTE MODELOS DE SIMULACIÓN QUE IMITAN LA REALIDAD COLOMBIANA, MINIMIZANDO EL RIESGO Y MAXIMIZANDO LOS BENEFICIOS.

IDENTIFICAR Y PONDERAR LOS CRITERIOS DE DECISIÓN TENIENDO EN CUENTA LA INCIDENCIA EN LOS PROCESOS QUE INTERVIENE.

DESVENTAJAS.
- TIPOS Y CLASE DE DECISIONES
- COMPARAR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA A TRAVÉS DEL TIEMPO Y CON LAS DEL SECTOR, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES NACIONALES O INTERNACIONALES.
- EVALUAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL RELACIONADOS CON LA TOMA DE DECISIONES TENIENDO EN CUENTA HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
DESCARTAR LAS ALTERNATIVAS MENOS FAVORABLES EN RESPUESTA A LA SITUACIÓN O PROBLEMA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LA PONDERACIÓN.
- APLICAR LA RELACIÓN BENEFICIO COSTO EN LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
DEFINIR EL PROPÓSITO DE LA DECISIÓN TENIENDO EN CUENTA EL RESULTADO DE LA VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN O PROBLEMA.
- PROPONER LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, EN PROCURA DE LA RENTABILIDAD ABARCANDO TODOS LOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA UTILIZACIÓN DE LOS MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA PLANEACIÓN DE OPERACIONES, Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
SELECCIONAR Y DESARROLLAR LAS ALTERNATIVAS DE ACUERDO CON EL TIPO DE SITUACIÓN O PROBLEMA, EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA, EL RESULTADO QUE SE PERSIGA, LA MAXIMIZACIÓN, SATISFACCIÓN Y OPTIMIZACIÓN.
- PROYECTAR LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON LOS ESTUDIOS DE MERCADOS Y LAS CAPACIDADES DE PRODUCCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
COMUNICAR EL INFORME DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- ELABORAR EL INFORME TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- ELABORAR LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO (PLAN DE NEGOCIOS) DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA, Y LAS NORMAS TÉCNICAS.
- APLICAR LA NORMA NTC 3588, EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME
ASIGNAR LOS RECURSOS QUE DEMANDE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA (S) ALTERNATIVA (S) DE ACUERDO CON EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD.
- ESTABLECER LOS INSTRUMENTOS Y FUENTES DE FINANCIACIÓN O CAPITALIZACIÓN DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INVERSIÓN Y OPERACIÓN EN EL MEDIANO Y LARGO PLAZO.
- IDENTIFICAR LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS, A CORTO Y LARGO PLAZO, DE ACUERDO EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLAN DE DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN.
- MANEJAR LA EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL PROYECTO MEDIANTE SOFTWARE ESPECIALIZADO. (APLICATIVO)
IMPLEMENTAR LAS DECISIONES TENIENDO EN CUENTA LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN O PROBLEMA IDENTIFICADO.
- SELECCIONAR, EVALUAR, Y CONTROLAR LA TERCERIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE OPERADORES LOGÍSTICOS Y/O 3PL (THIRD PARTY LOGISTICS) DE ACUERDO CON LOS COSTOS TOTALES Y EL NIVEL DE SERVICIO.
- INTERPRETAR LOS ESTADOS FINANCIEROS MEDIANTE EL USO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD, LIQUIDEZ Y RIESGO.
- INTERPRETAR LOS INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD, LIQUIDEZ
- APLICAR PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS PARA EL CALCULO DE LOS INDICADORES FINANCIEROS
- CALCULAR LOS INDICADORES QUE SE DERIVAN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA ORGANIZACIÓN Y CON BASE EN LA CONTABILIDAD Y LAS FINANZAS DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA
INFORMAR A LAS PERSONAS AFECTADAS POR LAS DECISIONES TOMADAS TENIENDO EN CUENTA

ASEGURAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DECISIONES TENIENDO EN CUENTA RESPONSABLES, RECURSOS Y TIEMPOS DESIGNADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN.
REALIZAR LA EVALUACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS OBJETIVOS QUE SE PERSIGUE.
- FORMULAR Y EVALUAR LOS PROYECTOS EN LA TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO CON LAS TÉCNICAS, INDICADORES Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.
- OPERAR EL SOFTWARE MS PROYECT, EN LA FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DEL PROYECTO.
- APLICAR SOFTWARE EN LA GESTIÓN DEL PROYECTO O PLAN DE NEGOCIOS.
IDENTIFICAR LAS DIFICULTADES U OBSTÁCULOS EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS ESPERADOS.
- IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE INVERSIÓN EN EL MERCADO RELACIONADAS CON NECESIDADES Y PROBLEMAS DE LA EMPRESA DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA.
TOMAR LAS MEDIDAS PR

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DIAGNOSTICA CON OBJETIVIDAD LA SITUACIÓN DE RENTABILIDAD, LIQUIDEZ Y RIESGO, EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS ANÁLISIS REALIZADOS.
CALCULA CON OBJETIVIDAD LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APLICANDO LA TECNOLOGÍA, Y LOS PROCEDIMIENTOS, QUE PERMITAN TOMAS DECISIONES CON UNA MAYOR PROBABILIDAD DE ÉXITO.
APLICA CON OBJETIVIDAD EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN, A LOS PROCESOS DE SIMULACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES, EN LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA CON DILIGENCIA EL ESTUDIO TÉCNICO DE UN PROYECTO (PLAN DE NEGOCIO) EN FUNCIÓN DE LAS VARIABLES: PRODUCCIÓN, MERCADO, LOCALIZACIÓN, TAMAÑO E INGENIERÍA, TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA, LAS TÉCNICAS Y LA TECNOLOGÍA EN SOFTWARE DISPONIBLE.
IDENTIFICA CON OBJETIVIDAD EL PROYECTO EMPRESARIAL EN UN MERCADO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS DE RENTABILIDAD, Y EL TIPO DE EMPRESA.
IDENTIFICA CON RESPONSABILIDAD LAS OPORTUNIDADES Y VARIABLES DEL MERCADO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTA LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA CON PRECISIÓN LOS ESTADOS FINANCIEROS Y EL FLUJO DE CAJA, EFECTIVO TENIENDO EN CUENTA LAS INVERSIONES TOTALES, EL ENDEUDAMIENTO, LOS COSTOS Y LOS GASTOS.
INVESTIGA CON OBJETIVIDAD EL MERCADO DE ACUERDO CON LAS IDEA DE NEGOCIO LAS TÉCNICAS, Y LA MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
CALCULA E INTERPRETA CON OBJETIVIDAD ÉTICA Y DILIGENCIA LOS INDICADORES DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE ACUERDO CON EL PROYECTO DE INVERSIÓN Y/O EL PLAN DE NEGOCIO
PRESENTA CON RESPONSABILIDAD LA EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO Y/O PLAN DE NEGOCIOS TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE EMPRESA, Y LAS NORMAS TÉCNICAS.
APLICA CON DILIGENCIA LAS HERRAMIENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS, PARA EL ANÁLISIS DE LAS DECISIONES EN LA FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
IDENTIFICA CON RESPONSABILIDAD LOS ESCENARIOS PROSPECTIVOS TENIENDO EN CUENTA EL GRADO O NIVEL DE COMPORTAMIENTO ESPERADO EN LA TOMA DE DECISIONES.
INTERPRETA Y APLICA CON OBJETIVIDAD LAS NORMAS Y TÉCNICAS PARA DETERMINAR LOS INDICADORES FINANCIEROS TENIENDO EN CUENTA PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
IDENTIFICA CON RESPONSABILIDAD LAS VARIABLES PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y EL NIVEL DEL SERVICIO DEL CLIENTE.
IDENTIFICA CON OBJETIVIDAD LAS NECESIDADES DEL CLIENTE CON OBJETIVIDAD, EN PROCURA DE DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PARA OPTIMIZAR LA PLANEACIÓN DE OPERACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

INTERPRETA CON ASERTIVIDAD LOS ANÁLISIS DE LOS EVENTOS CON BASE EN LOS FUNDAMENTOS DE LA PROBABILIDAD, LA INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES EN LA TOMA DE DECISIONES.
INTERPRETA LA INFORMACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA DETERMINAR LOS INDICADORES Y RAZONES FINANCIERAS, EN LA TOMA DE DECISIONES.
IDENTIFICA CON DILIGENCIA LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, TANTO INTERNAS COMO EXTERNAS EN LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL PROYECTO Y EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.
PROYECTA E INTERPRETA CON RESPONSABILIDAD LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA, LOS ANÁLISIS DE MERCADOS Y EL PLAN DE NEGOCIO, PARA LA TOMA DE DECISIONES.
OPERA CON DILIGENCIA Y OPORTUNIDAD LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS EN LA EVALUACIÓN FINANCIERA Y SOCIAL DEL PROYECTO Y PLAN DE NEGOCIOS.
INTERPRETA EL PROYECTO, PLAN NEGOCIOS, MEDIANTE LOS PARÁMETROS CLAVES DEL NEGOCIO Y ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.
INTERACTÚA CON LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO, BUSCANDO LA CONSTRUCCIÓN DE UN FUTURO COMPARTIDO.
IDENTIFICA CON RESPONSABILIDAD LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO E INVERSIÓN TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA ADOPTADA, EN LOS PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES.
FORMULA Y EVALÚA CON DILIGENCIA LOS PROYECTOS Y PLANES DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LOS INDICADORES ECONÓMICOS Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.
EVALÚA LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LAS SITUACIONES PLANTEADAS CON DILIGENCIA Y OPORTUNIDAD TENIENDO EN CUENTA LA UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN
PRESENTA CON OBJETIVIDAD LOS INFORMES DE LOS ANÁLISIS, SIMULACIONES Y PROYECCIONES TENIENDO EN CUENTA LA DECISIÓN QUE SE TOMA A LA INSTANCIA PERTINENTE EN LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA CON RESPONSABILIDAD LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN OBJETO DE ANÁLISIS EN LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA, LOS RECURSOS, LAS DIFICULTADES, EN LA TOMA DE DECISIONES.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101001	2	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		140 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓN ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.
DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO, PARA IDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL
DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS DE FIJACIÓN PRECIOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
PROCESO DE SEGMENTACIÓN
CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN
MAPAS PRECEPTÚALES
PROCESOS DE SEGMENTACIÓN: MICROSEGMENTACIÓN, MACROSEGMENTACIÓN
SEGMENTACIÓN TRANSNACIONAL
SEGMENTOS DIVERSOS ENTRE PAÍSES
SEGMENTACIÓN INTERNACIONAL: GRUPOS DE PAÍSES HOMOGÉNEOS, SEGMENTOS UNIVERSALES,
ENTORNO CULTURAL, DEMOGRÁFICO Y SOCIAL DEL SEGMENTO OBJETIVO
LAS ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN DE MERCADOS : ESTRATEGIAS DE CONCENTRACIÓN, ESTRATEGIAS MULTISEGMENTOS
TIPOS Y MÉTODOS DE MUESTREO
TIPOS DE SEGMENTOS: COMPETIDORES, GANADORES, PRESIONADOS, ADOPTADOS Y TRADICIONALES.
TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN
TIPOS Y MÉTODOS DE MUESTREO
ERROR DE MUESTREO
POBLACIÓN Y MUESTRA
DISEÑO LA MUESTRA: SISTEMÁTICA, ESTRATIFICADA
ESTIMACIÓN DE MEDIA Y TABLA DE NÚMEROS ALEATORIOS
ESTIMACIÓN DE MEDIA Y TOTAL
SOFTWARE APLICADO
POLÍTICAS DE SEGMENTACIÓN DE MERCADOS
CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN CLIENTES DE CONSUMO:
PSICOGRÁFICOS,
GEOGRÁFICOS,
DEMOGRÁFICOS,
ESTILO DE VIDA,
COMPORTAMIENTO DE USO
COMPORTAMIENTO DE COMPRA
NICHOS DE MERCADO
PERFILES DEL CLIENTE
ASPECTOS A IDENTIFICAR EN LA COMPETENCIA:
PRODUCTOS,
PRECIOS,
SISTEMAS DE VENTA,
SISTEMAS DE PAGO,
PUBLICIDAD,
PROMOCIÓN,
UBICACIÓN,
ORGANIZACIÓN
FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA
TÉCNICAS ESTABLECIDAS PARA MEDIR PATRONES DE COMPORTAMIENTO DE COMPRA
BASES DE DATOS
PLANIMETRÍA
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA SIG

INGLES TÉCNICO DE CARACTERÍSTICAS DE POBLACIÓN
ANÁLISIS CLUSTER
CONCEPTO DE OFERTA Y DEMANDA
ESTRUCTURA, ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA Y LA DEMANDA
ELASTICIDAD DE OFERTA Y DEMANDA
FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA OFERTA Y LA DEMANDA
FACTORES DETERMINANTES DE LA OFERTA Y LA DEMANDA
MÉTODOS DE PREVISIÓN DE LA DEMANDA
REGRESIÓN Y CORRELACIÓN
TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
ANÁLISIS, ESTRUCTURA Y TIPIFICACIÓN DEL MERCADO Y LA COMPETENCIA
TÉCNICAS DE PROYECCIÓN DEL MERCADO
TIPOS DE MERCADOS
SOFTWARE APLICADO
INTERPRETACIÓN DE ÍNDICES
PRONÓSTICOS DE VENTAS
COSTOS Y PRECIOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
MOTIVOS DE COMPRA
OFERTA EXPORTABLE
BENCHMARKING
NATURALEZA, CONCEPTO Y TIPOS DE PRECIOS
POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS:
DESNATAR EL MERCADO, PENETRACIÓN, LIDERATO
DETERMINANTES DE LA SENSIBILIDAD DE PRECIOS
FUNCIÓN Y COMPONENTES DEL PRECIO
TIPOS DE PRECIOS: PENETRACIÓN, SICOLÓGICOS, SIMBÓLICOS, IMPARES, POR LÍNEAS, PROFESIONALES, ÉTICOS, PROMOCIÓNALES
FACTORES QUE INCIDEN EN LA FIJACIÓN DE PRECIOS: NEGOCIACIÓN DE PRECIOS, DESCUENTOS, GEOGRÁFICOS
FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES, POLÍTICOS, TECNOLÓGICOS QUE INCIDEN EN LA FIJACIÓN DE PRECIOS
MÁRGENES DE CONTRIBUCIÓN
MÉTODOS Y TÉCNICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS: COSTO MAS UN PLUS, MARGEN FLEXIBLE , PRECIOS IMITATIVOS O SEGÚN LA COMPETENCIA, PRECIOS EXPERIMENTALES, PRECIOS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS Y BONIFICACIONES
ANTIDUMPING Y ANTISUBVENCIÓN
BARRERAS ARANCELARIAS Y NO ARANCELARIAS
SISTEMAS DE POLÍTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS: SUPERVIVENCIA, UTILIDAD, RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN, PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO, FLUJO DE CAJA, STATUS QUO.
CONVERTIBILIDAD DE MONEDAS Y TIPOS DE CAMBIO
ESTRATEGIA DE PRECIOS DE LA COMPETENCIA
CLÁUSULAS DE COMPRA Y VENTA INCOTERMS :
PRECIO DE EXPORTACIÓN EX-FÁBRICA, FAS, FOB, CFR, CIF
ESTRUCTURA DE COSTOS DENTRO DEL PRECIO
MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE ASIGNACIÓN Y ESTIMACIÓN DE COSTOS
PUNTO DE EQUILIBRIO Y ANÁLISIS MARGINAL
SOFTWARE PARA FIJACIÓN DE PRECIOS
TIPOS DE MERCADOS
DESCUENTOS Y DEVOLUCIONES

CANALES DE DISTRIBUCIÓN
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN PARA LA FIJACIÓN DE PRECIOS
OBJETIVOS EN LAS ESTRATEGIAS DE PRECIOS, BENEFICIO, VOLUMEN, COMPETENCIA
TIPOS DE ESTRATEGIAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS: PRECIO MUNDIAL ESTÁNDAR, DOBLE FIJACIÓN DE PRECIOS: MÉTODO COSTO-PLUS, MÉTODO DEL COSTO MARGINAL Y FIJACIÓN DE PRECIO DIFERENCIADO

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

REALIZAR LA SEGMENTACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS PSICOGRÁFICAS, DEMOGRÁFICAS, CULTURALES, GEOGRÁFICAS, PSICOLÓGICOS Y SOCIOECONÓMICAS DE CADA ESTRATO SOCIAL DE LA POBLACIÓN TENIENDO EN CUENTA SUS INTERESES, PREFERENCIAS Y OPINIONES FRENTE AL PRODUCTO O SERVICIO A MERCADEAR.
SELECCIONAR LOS SEGMENTOS DE MERCADO APLICANDO LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS DE MUESTREO Y DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DE CONFIABILIDAD ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
CONSIDERAR LA JERARQUÍA DE ATRIBUTOS QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE LOS CONSUMIDORES, LA INTENCIÓN DE COMPRA, EL POTENCIAL ACTUAL Y FUTURO, LA COMPETENCIA QUE EXISTE EN EL MERCADO Y EL SISTEMA DE VALORES AL MOMENTO DE REALIZAR LA SEGMENTACIÓN
REALIZAR LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS FORMULADOS EN EL PLAN DE MERCADEO Y BASADOS EN DATOS Y ESTADÍSTICAS FÁCILMENTE VERIFICABLES.
IDENTIFICAR PREVIAMENTE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS SOBRE COMPORTAMIENTOS, RELACIONES DE CAUSALIDAD, TAMAÑO DE MUESTRA PARA REALIZAR EL PROCESO DE SEGMENTACIÓN.
IDENTIFICAR EL MARCO MUESTRAL Y LAS UNIDADES REPRESENTATIVAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO PARA REALIZAR LA SEGMENTACIÓN
CONSIDERAR EL NÚMERO DE HABITANTES, LA DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR GRUPOS DE EDAD, EL GÉNERO Y NIVEL DE INGRESOS, LA TASA DE CRECIMIENTO Y ÁREAS DE CONCENTRACIÓN EN LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.
DIVIDIR LOS SEGMENTOS EN GRUPOS HOMOGÉNEOS Y EN GRUPOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS QUE POSEAN LAS MISMAS EXPECTATIVAS CON EL FIN DE DEFINIR ESTRATEGIAS VÁLIDAS
SELECCIONAR LOS CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN DEPENDIENDO DE SI SE TRATA DE SEGMENTACIÓN DE CLIENTES DE CONSUMO O SEGMENTACIÓN DE CLIENTES DE INVERSIÓN.
DETERMINAR EL POTENCIAL DE EXPORTACIÓN, LAS DIMENSIONES Y CARACTERÍSTICA DE LA DEMANDA Y LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN, PARA SEGMENTAR EL MERCADO E IDENTIFICAR POTENCIALES COMPRADORES DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
DEFINIR LAS CANTIDADES DE OFERTA Y LA DEMANDA CON BASE EN LA TENDENCIA DE VENTAS, LOS EVENTOS Y ACTIVIDADES ESPECIALES, LA PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA Y PESO DEL PRODUCTO O SERVICIO EN EL MERCADO.
EVALUAR EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA Y OFERTA Y SUS COEFICIENTES DE ELASTICIDAD CON BASE EN LA MOTIVACIÓN, CONDUCTAS Y VARIABLES QUE INCIDEN EN LA COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
ESTIMAR LA DEMANDA Y LA OFERTA CON BASE EN CANTIDADES FÍSICAS Y MONETARIAS DE LOS PRODUCTOS PARA UN LUGAR Y PERIODO DETERMINADO.
PROYECTAR LAS CANTIDADES DE OFERTA Y LA DEMANDA TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO POTENCIAL, LOS INVENTARIOS, LA CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA, EL CRECIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SECTOR, LAS POLÍTICAS GUBERNAMENTALES, EL PODER DE LA COMPETENCIA Y LOS VOLÚMENES DE PRODUCTOS SUSTITUTOS Y COMPLEMENTARIOS
APLICAR LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL CÁLCULO DE LA OFERTA Y LA DEMANDA APOYADOS CON LOS SOFTWARE EXISTENTES.
CONSIDERAR LOS ELEMENTOS COMO EL PRECIO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS, EL COSTO DE

DE CONSUMIDORES EN LA DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA Y LA OFERTA
AJUSTAR LA OFERTA Y LA DEMANDA A PARTIR DE LA GESTIÓN DE PRECIOS, LAS OFERTAS, EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS Y LA COLOCACIÓN DE LOS MISMOS.
ESTIMAR LA OFERTA EXPORTABLE EN CUANTO AL VOLUMEN SUSCEPTIBLE DE EXPORTACIÓN, CALIDADES, ESTACIONALIDADES, ENVASES, ETIQUETAS Y EN GENERAL, TODAS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.
DEFINIR LOS CRITERIOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE PRECIOS DE LA EMPRESA Y EL SECTOR APLICANDO LAS ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS Y TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO, EL CLIENTE Y EL MERCADO.
ANALIZAR LOS FACTORES EXTERNOS E INTERNOS DE LA EMPRESA PARA DEFINIR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS.
CALCULAR LOS PRECIOS A PARTIR DE LOS COSTOS, INGRESOS, PUNTO DE EQUILIBRIO, MÁRGENES DE RENTABILIDAD, ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DEMANDA, POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO Y LAS ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA.
FIJAR LOS PRECIOS APLICANDO LOS MÉTODOS, TÉCNICAS, TECNOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS EXISTENTES PARA LA FIJACIÓN DE PRECIOS.
ESTABLECER LOS RANGOS DE PRECIOS CON BASE EN LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN, ACCESO AL CANAL, MÁRGENES DE INTERMEDIACIÓN, SISTEMA DE PAGO, NIVEL DE COMPETENCIA, SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA. Y OBJETIVOS DE VENTAS.
ACTUALIZAR LAS LISTAS DE PRECIOS DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y LAS CONDICIONES DEL MERCADO, TENIENDO EN CUENTA LOS TIPOS DE CAMBIO, LAS RESTRICCIONES LEGALES Y ADUANERAS, EL ANTIDUMPING, LA ANTISUBVENCIÓN Y EL TRANSPORTE
SELECCIONAR LA POLÍTICA DE FIJACIÓN DE PRECIOS EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA, LA MAXIMIZACIÓN DE LA UTILIDAD Y LA PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO.
FIJAR LOS PRECIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE MERCADO, CLIENTES, PRODUCTOS, PODER DE COMPRA, AMISTAD, Y OTROS FACTORES.
FORMULAR LAS COTIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA Y DE LAS CONDICIONES DEL MERCADO Y LA COMPETENCIA

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CARACTERIZA SEGMENTOS DE MERCADO APLICANDO TÉCNICAS DE ANÁLISIS A POBLACIONES DE ACUERDO CON CRITERIOS SICOGRÁFICOS, DEMOGRÁFICOS, CULTURALES, GEOGRÁFICOS, PSICOLÓGICOS Y SOCIOECONÓMICAS SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO A VENDER

SEGMENTA EL MERCADO PARA UN PRODUCTO O SERVICIO APLICANDO MÉTODOS Y TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN A UNA POBLACIÓN OBJETO SEGÚN PARÁMETROS DE SEGMENTACIÓN Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA

ANALIZA EL COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE UN PRODUCTO O SERVICIO A PARTIR DE DATOS HISTÓRICOS UTILIZANDO MÉTODOS MATEMÁTICOS Y ESTADÍSTICOS DE PRONÓSTICO CON EL APOYO DE SOFTWARE, SEGÚN VARIABLES RELACIONADAS CON EL POTENCIAL DEL MERCADO Y DE LA EMPRESA.

EVALÚA LOS COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA A PARTIR DEL CÁLCULO DE LAS ELASTICIDADES DE LA OFERTA Y LA DEMANDA Y TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y SU DESARROLLO

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101016	1	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		200 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
PREPARAR LOS INFORMES RELACIONADOS CON EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO MERCADOLÓGICO, ELABORANDO EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS MERCADOLÓGICOS Y DE PLANEACIÓN DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS FIJADOS
DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA DATOS Y ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, REALIZANDO UN DIAGNÓSTICO DE MERCADOS QUE INDIQUEN OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS UTILIZANDO SOFTWARE ESPECIALIZADO EN PROYECCIONES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
DISEÑAR LAS ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON EL PLAN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, LA GESTIÓN DE VENTAS Y LAS METAS FIJADAS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINAR LOS INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS PLANES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS LOGRADAS EN UN PERIODO DE TIEMPO CON BASE EN LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

MACRO AMBIENTE: ENTORNO ECONÓMICO. EL PIB: RENTAS DE CAPITAL, EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS, TASAS DE DESEMPLEO, BALANZA DE CUENTAS CORRIENTES, MONEDA, RESERVAS DE DIVISAS, DERECHOS Y ARANCELES, TASAS DE INTERÉS, INFLACIÓN, BALANCE COMERCIAL, NIVEL DE ENDEUDAMIENTO
ENTORNO GEOGRÁFICO E INFRAESTRUCTURA FUNCIONAL DE MERCADEO:
UBICACIÓN Y TAMAÑO, LATITUD, LONGITUD, FRONTERAS, VEGETACIÓN, ACCESOS, PUERTOS DE ENTRADA, DISTANCIAS
MODOS DE TRANSPORTE
SISTEMA FLUVIAL
VARIACIONES DE CLIMA
TOPOGRAFÍA Y OROGRAFÍA
ENTORNO CULTURAL: VALORACIÓN IDIOMÁTICA, ANALFEBETISMO E INSTRUCCIÓN
ENTORNO POLÍTICO LEGAL: CONTROL DE PRECIOS Y CAMBIOS, COSTO DE CRÉDITOS,
LEGISLACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL REGALMENTACIÓN Y NORMATIVIDAD
TIPOS DE INFORMACIÓN: FUENTES INFORMACIÓN, VARIABLES CONCEPTO, TIPOS, TABLAS Y GRÁFICOS, DIAGNÓSTICO, CONCEPTO, TIPOS, PARTES DEL DIAGNÓSTICO, METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO.
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN. HERRAMIENTAS DE DIAGNOSTICO: DOFA, GERENCIA ESTRATÉGICA.

METAPLÁN, NTC 1800, ISO 9000 2000
ANÁLISIS EXTERNO: MERCADOS, COMPETENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL, DEMANDA Y OFERTA, ESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN CLIMA POLÍTICO, ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS MERCADOS
ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA:
ESTRUCTURA DEL ENDEUDAMIENTO, ROTACIÓN DE CAPITAL, LIQUIDEZ, ROTACIÓN DE STOCKS, RENTABILIDAD FINANCIERA Y OPERATIVA, COSTOS Y PRECIOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS, MATRICES DE ANÁLISIS DEL MERCADO, SEGMENTACIÓN DEL MERCADO, CARACTERÍSTICAS DE COMPETENCIA.
NORMATIVIDAD Y REGLAMENTACIÓN COMERCIAL, NIVEL DE IMPLICACIÓN DE EXPANSIÓN A LOS MERCADOS INTERNACIONALES
POLÍTICAS Y OBJETIVOS CORPORATIVOS POLÍTICAS, MISIÓN, VISIÓN; OBJETIVOS ORGANIZACIONALES
CONCEPTO Y TIPOS DE PLANES; PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROGRAMACIÓN DE RECURSOS
PRESUPUESTOS
TIPOS DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO ACTORES DEL MERCADO
ÁREAS FUNCIONALES DE MERCADEO
TÉCNICAS DE CONTROL DE ACCIONES DE MERCADEO
OFERTA Y DEMANDA
TIPOS DE MERCADEO
EXPORTACIÓN
AGENTES
SUCURSALES
JOINT VENTURE
LICENCIAS
FRANQUICIAS,
SOFTWARE PARA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS
METODOLOGÍA DEL MARKETING
MANAGEMENT SIMULATION
PROCESO DE CONTROL
CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES Y USUARIOS
CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS
NIVELES DE REQUERIMIENTOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
ÍNDICES, INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE MERCADEO
TIPOS DE INDICADORES: VARIACIÓN, PARTICIPACIÓN, EVOLUCIÓN Y CRECIMIENTO, INDICADORES POR UNIDAD FUNCIONAL
EFICIENCIA, EFECTIVIDAD Y EFICACIA
INDICADORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DEL MERCADO.
TABLAS Y GRÁFICOS
INDICADORES NACIONALES E INTERNACIONALES.
DEFLACTACIÓN, RENTABILIDAD Y DEVALUACIÓN
PROYECCIÓN, REGRESIÓN Y CORRELACIÓN
FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIA
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
RAZONES, PROPORCIONES Y PORCENTAJES
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
INFORMÁTICA: SISTEMA OPERATIVO, PROCESAMIENTO DE DATOS. DIFERENTES SOFTWARE APLICADOS A LA

CONTROL Y SEGUIMIENTO

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTUDIAR LOS ENTORNOS, PREVIA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO.
ESTRUCTURAR DIAGNÓSTICOS TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LAS DIFERENTES ÁREAS FUNCIONALES Y NIVELES EN LA ORGANIZACIÓN
PREPARAR LOS DIAGNÓSTICOS QUE ARROJEN INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE LAS VARIABLES QUE AFECTAN EL MERCADO.
FORMULAR LOS DIAGNÓSTICOS A PARTIR DE LA INFORMACIÓN HISTÓRICA Y DE LAS VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS QUE AFECTAN A LA ORGANIZACIÓN Y AL ENTORNO.
DESARROLLAR DIAGNÓSTICOS QUE REFLEJEN LAS OPORTUNIDADES, FORTALEZAS AMENAZAS Y DEBILIDADES DE LA EMPRESA EN EL MERCADO.
ANALIZAR LA EMPRESA EN EL CONTEXTO MERCADOLÓGICO DONDE SE SITÚA.
DEFINIR LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.
FORMULAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADO, ANALIZANDO LAS BARRERAS EN CUANTO A MARCAS, PRECIOS, LEALTAD DE LOS CLIENTES, DIFICULTAD DE ACCESO A LAS MATERIAS PRIMAS, CANALES DE DISTRIBUCIÓN ESTABLECIDOS Y SUBSIDIOS O RESTRICCIONES GUBERNAMENTALES.
ESTUDIAR Y DEFINIR LA MEZCLA PARA PENETRAR LOS MERCADOS TANTO NACIONALES COMO INTERNACIONALES.
FORMULAR EL PLAN ESTRATÉGICO APLICANDO LAS TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN B MATRICES Y CONTIENE LA LISTA DE ESTRATEGIAS POSIBLES DE PENETRACIÓN DE MERCADOS.
PROPONER EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA HERRAMIENTAS DE CONTROL DISEÑADAS PARA LA VERIFICACIÓN DE SU EFECTIVIDAD.
DISEÑAR EL PLAN QUE CONTEMPLE ACCIONES DE CONTINGENCIA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
SELECCIONAR LOS INDICADORES TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y NECESIDADES DEL MERCADO.
DEFINIR LOS INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DURANTE LAS DIVERSAS ETAPAS DEL CICLO DE VIDA.
FIJAR LOS INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN TENIENDO EN CUENTA EL FORMATO COMERCIAL DEL NEGOCIO, LOS PROCESOS, LAS UNIDADES, LOS TIEMPOS, LOS COSTOS E INGRESOS.
SELECCIONAR LAS VARIABLES PARA ESTABLECER INDICADORES TENIENDO EN CUENTA LA COMPATIBILIDAD DE RELACIÓN Y ANÁLISIS.
MEDIR EN LOS INDICADORES LA PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA EN EL MERCADO Y LA RENTABILIDAD DEL CAPITAL INVERTIDO.
COMPARAR LO PRESUPUESTADO FRENTE A LO REALIZADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE GESTIÓN DEL MERCADEO A TRAVÉS DE INDICADORES Y ESTÁNDARES.
PROYECTAR LOS INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE MERCADEO CON BASE EN EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ANTERIORES Y LAS FUENTES DE INFORMACIÓN EXISTENTES
CALCULAR LOS INDICADORES APLICANDO LAS TÉCNICAS Y TECNOLOGÍAS EXISTENTES, Y MEDIANTE

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PREPARAR LOS INFORMES RELACIONADOS CON EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO MERCADOLÓGICO DE ACUERDO CON LOS PLANES Y OBJETIVOS DETERMINADOS POR LA EMPRESA.

ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS MERCADÓLOGICAS Y DE PLANEACIÓN DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA EMPRESA.
DISEÑAR LAS ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON EL PLAN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, LA GESTIÓN DE VENTAS Y LAS METAS FIJADAS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINAR LOS INDICADORES Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS PLANES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS LOGRADAS EN PERIODO DE TIEMPO CON BASE EN LOS OBJETIVOS FIJADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DEFINE EL PLAN DE ACCIÓN DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA DATOS Y ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES, LOS OBJETIVOS Y RECURSOS DE LA EMPRESA.
REALIZA EL DIAGNÓSTICO DE MERCADOS QUE IDENTIFIQUE OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS UTILIZANDO SOFTWARE ESPECIALIZADO EN PROYECCIONES DE MERCADEO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

No se encontro información de contenidos curriculares básicos de la competencia para mostrar en el reporte.