RE: Matriz Competencias Basicas

Yeimy Alexandra González Melo <yagonzalezm@sena.edu.co>
Vie 19/07/2024 18:25
Para:Claudia Liliana Londoño Lopez <cllondono@sena.edu.co>
Recibido, gracias!

De: Claudia Liliana Londoño Lopez <cllondono@sena.edu.co>
Enviado el: viernes, 19 de julio de 2024 3:15 p. m.
Para: Yeimy Alexandra González Melo <yagonzalezm@sena.edu.co>
CC: Juan Carlos Velasco Velasquez <jvelascov@sena.edu.co>
Asunto: Matriz Competencias Basicas

Cordial saludo

Respetada Yeimy, me permito enviar en archivo adjunto la Matriz de Competencias Básicas, dando cumplimiento a lo acordado.

Quedo atenta a los ajustes y recomendaciones.

Claudia Liliana Londoño Lopez

Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Contratista

cllondono@sena.edu.co

PBX:+(57) 601 5461500

Carrera 18 No. 7-58

@SENAcomunica www.sena.edu.co

Claudia Liliana Londoño Lopez

Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Contratista

cllondono@sena.edu.co

PBX:+(57) 601 5461500

Carrera 18 No. 7-58

@SENAcomunica www.sena.edu.co

Yeimy Alexandra González Melo
Dirección Sistema Nacional De Formación Para El Trabajo - Contratista
yagonzalezm@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Calle 57 # 8-69



www.sena.edu.co
@SENAcomunica

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
MATRIZ DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE ÍTEMS DE COMPETENCIAS BÁSICAS PARA ESTRUCTURA DE LA CUALIFICACIÓN

Versión: 01

Código: GCC-F-048

CATALOGO DE CUALIFICACIÓN: Gestión Administrativa	Perfil: Atienden clientes de manera presencial y a través de medios tecnológicos brindando información referente al portafolio de productos y servicios de la empresa u organización, tramitando solicitudes y comunicaciones con el uso de protocolos de recepción y registro de la información.	DENOMINACIÓN: Asesoría en servicio al cliente	Código de la cualificación: por definir	Nivel del Marco Nacional de Cualificaciones: 3	Clasificación única de Ocupaciones para Colombia, CUOC: 42251 - Auxiliares de información y servicio al cliente

PLANEACIÓN			CONSTRUCCIÓN								
COMPETENCIAS BÁSICAS	Escala 0 - No viable 1 - No es necesario 2- Opcional 3 - Prioritario	CONSTANTE DE CONSTRUCCIÓN	CATEGORIA DEL PENSAMIENTO	FORMATO DE ÍTEM	TIEMPO DE RESPUESTA DEL ÍTEM	ENUNCIADO	OPCIONES DE RESPUESTA	CLAVE DE RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN DE RESPUESTA	RUTA DEL ÍTEM	USO DEL ÍTEM
*Trabajo bajo presión	2	1	Reconocimiento	Selección múltiple con única espuesta	2 minutos, 30 segundos	Una empresa especializada en el desarrollo de software para clientes internacionales está a punto de lanzar una nueva plataforma de comercio electrónico para uno de sus clientes más importantes, en tan solo dos semanas. Sin embargo, el equipo de trabajo ha descubierto un grave problema de seguridad en el sistema que podría comprometer datos sensibles de los usuarios, los encargados solo tienen diez días para identificar, solucionar y probar el fallo de seguridad antes del lanzamiento, una tarea que normalmente requeriría al menos tres semanas, teniendo en cuenta la presión y el estrés que genera dicha situación, deciden establecer reuniones de actualización cada cuatro horas para revisar el progreso y ajustar estrategias, implementar un canal de comunicación exclusivo en una plataforma de mensajería instantánea para consultas rápidas y coordinación constante, estas acciones hacen referencia a	A. comunicación interna. B. comunicación asertiva. C. manejo de imprevistos. D. resolución de conflictos.	B. comunicación asertiva.	Concepto (2024). Comunicación efectiva. https://concepto.de/comunicacion-efectiva/		
*Comprensión de lectura	3	1	Reconocimiento	Selección múltiple con única espuesta	3 minutos, 30 segundos	El gerente de una empresa de servicios turísticos ha detectado que algunos asesores tienen dificultades para comprender y seguir las guías e itinerarios proporcionados por la compañía, lo que ha generado errores en la prestación del servicio y afectación en la calidad prestada, lo que pone en riesgo la reputación de la empresa, para ello el personal de recursos humanos decide recomendarles las siguientes pautas: leer mínimo dos veces los textos, ubicar las palabras claves, tomar apuntes, ajustar el ritmo de lectura, lo anterior hace referencia a	A. métodos de escucha activa. B. estrategias de comunicación. C. técnicas de comprensión lectora.	C. técnicas de comprensión lectora.	Bsvalencia. (2024). 21 Estrategias de lectura que funcionan en todo tipo de contenido. https://www.bsvalencia.com/es/noticias-		
*Redacción de textos en español y lengua extranjera	3	1									
*Manejo de imprevistos	3	1	Reconocimiento	Selección múltiple con única espuesta	3 minutos, 30 segundos	Una cadena de restaurantes, planea lanzar una gran campaña promocional que incluye anuncios en redes sociales y un evento en vivo, todo está programado para comenzar en tres días, a solo dos días del lanzamiento el diseñador principal de la campaña se enferma gravemente y no puede trabajar, esto deja incompletos los elementos visuales clave de la campaña, poniendo en riesgo el lanzamiento puntual de lo planeado, teniendo en cuenta lo anterior el gerente de la empresa decide implementar un plan de trabajo en turnos extendidos, incorporar freelance temporalmente para ayudar a completar los elementos visuales faltantes, lo anterior hace parte del plan de contingencia planificado anteriormente cuyo factor hace parte de	A. el trabajo en equipo. B. el trabajo bajo presión. C. el manejo de imprevistos. D. la comunicación efectiva.	C. el manejo de imprevistos.	Danielasanchezsilva. (2024). 5 recomendaciones para manejar imprevistos en la organización de eventos. https://www.danielasanchezsilva.com/post/manejar-imprevistos-en-la-organizacion-de-eventos		
*Tolerancia a la frustración		1									
*Escucha activa	3	1	Analisis	Verdadero Falso Multiple (V.F.M.)	4 minutos	Es verdad que cuando una persona durante una conversación interrumpe constantemente, no permite expresar los puntos de vista de los demás, juega las emociones de otra persona (1) esto crea tensión y frustración, ya que la hace sentir que sus opiniones no son valoradas ni escuchadas y este factor hace parte de un tema conocido como (2) escucha activa. A partir de las afirmaciones (1) y (2) se puede establecer:	A. Si 1 es cierta y 2 es falsa. B. Si 1 es falsa y 2 es cierta. C. Si 1 y 2 son ciertas. D. Si 1 y 2 son falsas.	C. Si 1 y 2 son ciertas.	Davidgomez. (2021). 7 errores a evitar en la escucha activa. https://davidgomez.eu/7-errores-a-evitar-en-la-escucha-activa/		
*Análisis de necesidades	3	1	Reconocimiento	Selección múltiple con única espuesta	3 minutos, 30 segundos	Cuando en una compañía se detectan falencias en la satisfacción de sus clientes, cumplimiento de los objetivos, estancamiento en su posicionamiento, los directivos deben adoptar medidas como, recopilación de datos, búsqueda de la información necesaria para desarrollar propuestas que aporten a la solución, determinación de las razones del por qué se presentan dichos desafíos, lo que hace referencia a					
*Proactividad	3	1	Reconocimiento	Selección múltiple con única espuesta	3 minutos, 30 segundos	La líder de proyectos de una empresa de marketing nota que recientemente se encuentran retrasados varios procesos de su área e identifica que esto es debido a la falta de comunicación entre los equipos de trabajo que desarrollan esta labor, ella toma la decisión de convocar a una reunión de emergencia donde propone un plan de acción por medio del cual se realizara seguimiento a la implementación de herramientas que permitan mejorar la comunicación y colaboración de los grupos de trabajo, esta acción es un factor laboral denominado	A. eficiencia. B. tolerancia. C. proactividad. D. comprensión.	C. proactividad.	masymejor. (2023). https://masymejor.com/que-es-proactividad-en-el-trabajo/		
*Interpretación	3	1	Reconocimiento	Selección múltiple con única espuesta	3 minutos, 30 segundos	La vendedora de una empresa que ofrece productos tecnológicos y servicios de soporte técnico se encuentra analizando los informes de ventas y las encuestas de satisfacción del cliente de los últimos 3 meses e idéntica que, aunque las ventas iniciales de los dispositivos eran altas, muchos clientes no estaban comprando los servicios de soporte técnico. Al investigar más a fondo, nota que los clientes no entendían completamente los beneficios del soporte técnico, por lo que decide sugerir a los directivos realizar una campaña informativa que destaque los beneficios de este servicio, la acción que desarrollo la colabora de la empresa para darse cuenta de estas falencias se conoce como	A. análisis. B. investigación. C. comprensión. D. interpretación.	D. interpretación	dle.rae.es (2023. https://dle.rae.es/interpretaci%C3%B3n?m=form		

NOMBRE/APELLIDO DEL CONSTRUCTOR: CLAUDIA LILIANA LONDOÑO LOPEZ	CORREO ELECTRÓNICO: CLLONDONO@GMAIL.COM	TELÉFONO - CELULAR: 3136662153	
CENTRO DE FORMACIÓN O EMPRESA: COMERCIO Y TURISMO REGIONAL QUINDIO			
NOMBRE/APELLIDO DEL DINAMIZADOR DE INSTRUMENTOS: JUAN CARLOS VELASCO VELASQUEZ	CORREO ELECTRÓNICO: JVELSCOV@SENA.EDU.CO	TELÉFONO - CELULAR: 3225169581	

Nota:
1. Priorice las competencias básicas para construcción de ítems acorde con la escala de la columna B.
2. Si identifica que hace falta alguna competencia básica por favor relacionela en el formato.