PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C. **octubre** 16 de 2024

Señor (a)
HAROLD IVÁN MERA MARTÍNEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5856302**
Coordinador Académico de la Jornada Fines de Semana
Instructor Grado 11
Centro de Gestión Administrativa
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes **octubre** del año 2024

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5856302 del año 2024**

Segundo Reinaldo Ochoa Martínez, identificado con la cédula de ciudadanía No.**79254023** de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica Jornada Fines de Semana del Centro de Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para la contratación la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTISEIS PESOS M/CTE ($47.185.926). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($4.465.545.00) M/cte., cada uno. b) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE DE 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.530.476) M/cte.

Plazo: Será hasta el (17) de (diciembre) de 2024.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal, para apoyar en la orientación de la formación profesional presencial y/o virtual para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, así como otras acciones que se deriven de los procesos formativos, para atender la formación tecnológica, Laboral y Complementaria, de las especialidades impartidas por el Centro de Gestión Administrativa.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar el desarrollo de la formación profesional integral con calidad, oportunidad y eficiencia en los programas de nivel tecnológico, laboral y complementario según su modalidad, de acuerdo con la programación de las fichas de caracterización determinadas por las Coordinaciones académicas en el marco del Calendario académico y el desarrollo curricular.	Se impartió formación presencial según horarios y cronograma de la ejecución profesional integral	Socialización de actas de inducción a la competencia, así como la Formación presencial mes de octubre según programación individual de instructor, que reposa en drive de las fichas: 3065220 y 2847911 TGA, 3065208-3065214-3065217 TGE
2	Apoyar la preparación, desarrollo y evaluación de los procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral y presentar los reportes de notas de los aprendices y demás informes	Alistamiento para el proceso de ejecución de la formación profesional integral correspondiente al cuarto trimestre de 2024	Reuniones con los equipos ejecutores para elaboración del acta de alistamiento, guía de aprendizaje y planeación pedagógica del proyecto formativo, fichas: 3065220 y 2847911 TGA,

	dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto, siendo proactivo y recursivo frente a las diferentes experiencias y situaciones que se presenten en el proceso de formación		3065208-3065214-3065217 TGE
3	Gestionar oportunamente en el sistema Sofía Plus, todas las actividades relacionadas con el proceso de Formación Profesional Integral, garantizando la calidad de la formación y su coherencia en el proceso formativo, tales como: - Registro de los juicios evaluativos – Creación de las rutas de aprendizaje – Registro de los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, inasistencias, entre otros	Aporte y exigencia a los Aprendices desde la competencia para los entregables del proyecto, así como de las actividades semanales AVA a cada una de las fichas y el registro de inasistencia de los aprendices	En la plataforma Google Drive de las fichas: 3065220 y 2847911 TGA, 3065208-3065214-3065217 TGE
4	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para iniciar el proceso de certificación	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
5	Informar a la coordinación de Administración Educativa mediante correo electrónico las novedades que se generen de la verificación de registro de datos en el aplicativo SOFIAPLUS para cada ficha asignada previo a la inscripción de aprendices en los	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A

	diferentes cursos de formación complementaria.		
6	Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva carnetización	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
7	Dar cumplimiento al instructivo de política de protección de datos personales según Acuerdo 009 de 2016 del SENA, con base en la Ley 1581 de 2012	Protección de datos de los aprendices	La base de datos de aprendices entregados por la coordinación solo se usa con fines académicos
8	Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento de los aprendices cuando se requieran	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
9	Apoyar la participación en la programación y ejecución del proceso de inducción de los aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos relacionados con el área de formación.	Inducción de la competencia	Verificación de aprendizajes previos de las competencias a todos los aprendices de las fichas: 3065220 y 2847911 TGA, 3065208-3065214-3065217 TGE
10	. Apoyar los procesos de promoción y publicidad de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, proyectos de cooperación Nacional e internacional, programados por el Centro de Formación dentro y fuera de las instalaciones del Centro de Formación.	Promoción de los programas que oferta el SENA	A través de redes sociales y correos

11	Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional del Centro de Formación, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera.	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
12	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional.	Actividades semanales	Evidencias de actividades semanales en Google Drive y que contienen los entregables del proyecto, de las fichas: 3065220 y 2847911 TGA, 3065208-3065214-3065217 TGE
13	Apoyar las actividades relacionadas con el área de investigación cuando se hayan aprobado proyectos al Centro de Formación, registrando productos concretos según líneas programáticas SENNOVA y que correspondan con las exigencias de las condiciones de calidad para los registros calificados de los programas de formación que estén en ejecución. Los productos o proyectos realizados en el área de investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad.	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
14	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionado con el objeto contractual, según	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A

	Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada		
15	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación Profesional Integral, y el uso de los formatos actualizados que se encuentran en la plataforma compromiso.	Se usan los formatos que se encuentran en compromiso	Formatos de Actas, informes mensuales
16	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación.	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
17	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación, así como el aseo y cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de estos.	Se verificó la permanencia y uso adecuado de los ambientes y equipos	Se verificó la permanencia y uso adecuado de los ambientes y equipos
18	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
19	Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL 240201056 - Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
20	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad.	Material didáctico	Presentaciones en Power point, mapas mentales, Desarrollo de Talleres Análisis y Estudios de caso Investigaciones y Exposiciones de los temas abordados Juego de roles

			Trabajo en equipo Análisis de videos, reflexión y realimentación
21	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada.	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
22	. Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1-02689 del 26 de diciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias.	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A
23	Las demás actividades que de mutuo acuerdo con el Supervisor, sean asignadas al contratista con ocasión de la ejecución del objeto contractual o las demás que por ley le correspondan	En este periodo no se ejecutó esta obligación	N/A

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **1066247947 de la planilla, Pago-Simple de septiembre 2024.** (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (132) folios

Cordialmente,

Firma
Nombres y apellidos:
Segundo Reinaldo Ochoa Martínez
Contratista
C.C. No. 79254023

Recibí a satisfacción:

Firma
HAROLD IVÁN MERA MARTÍNEZ
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.5856302 de 2024
Coordinador Académico Instructor Grado 11

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa

Código del Programa de Formación: 122115

Nombre del Proyecto Formativo: Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.

Fase del Proyecto: Fase I – Análisis

Actividad de Proyecto Formativo: Diagnóstico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar debilidades y oportunidades.

Competencia:

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1

Resultados de Aprendizaje:

21060100301- Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

21060100302- Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

Competencia

240201500 - Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social - Ética

Resultados de Aprendizaje:

24020150001- Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

24020150003 -Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo y permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.

24020150004 -Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

24020150006 -Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Formación Complementaria: 21610000 HABILIDADES COGNITIVAS EN MATEMATICAS

Competencia:

240201528 -Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales Nuvia Samacá García

Resultados de aprendizaje

24020152801-Asociar situaciones problemáticas a sus necesidades de contexto a partir de procedimientos matemáticos.

24020152802-Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos teniendo en cuenta el entorno.

24020152803-Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con los requerimientos de su entorno.

Competencia:

21060100 -Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente - Fase I

Resultados de Aprendizaje:

21060100101-Proyectar la redacción y elaboración de los documentos teniendo en cuenta el asunto, el tipo y las funciones de la unidad administrativa, de acuerdo con las normas establecidas.

21060100102-Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión; los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas y acrónimos, de acuerdo con el orden de la solicitud.

21060100103-Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de gestión de la calidad.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:

El perfil ocupacional del Tecnólogo de Gestión administrativa está orientado a formar seres integrales con los conocimientos, habilidades y destrezas para el ámbito laboral.

El programa ha sido diseñado conforme a las necesidades actuales del sector productivo de nuestro país, tomando como referencia las necesidades planteadas en las mesas sectoriales que lidera el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Por lo anterior lo invitamos a que desarrolle cada una de las actividades programadas en la guía de aprendizaje, con el objetivo de consolidar y afianzar los conocimientos en cada una de las competencias programadas. Tenga en cuenta que, durante el desarrollo de la guía, usted contará con la orientación y directriz de cada instructor para el óptimo cumplimiento de los resultados de aprendizaje.

Si no persigues lo que quieres, nunca lo tendrás. Si no vas hacia delante, siempre estarás en el mismo lugar. -Nora Roberts.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

-Analice el video “La administración Moderna” que se encuentra en el siguiente link Bing Vídeos y haga de forma escrita e individual una breve reflexión de como ha de ser la empresa en 15 a 20 años, de que manera puede usted aportar para cumplir con ese objetivo.

Ambiente requerido: 507 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda y mapa conceptual

Materiales de formación: Cuadernos de pedagogía, plataformas web con acceso a materiales educativos, biblioteca Sena. Presentaciones. Ejercicios interactivos

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos, etc.

Duración de la actividad: Cuatro (2) horas.

-Con la elaboración de esta guía pretendemos que usted realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando aquellos conocimientos tecnológicos y actitudinales que requiere para el logro de los resultados descritos en la parte superior que orienten la adquisición de conocimientos específicos y transversales para el logro de los objetivos del proceso formativo a través, de la estrategia de formación por proyectos.

-Se realizará lectura y reflexión definiendo los principios y valores que nos forjan como persona.

Lectura: 

LECTURA - Y DE LOS VALORES Y PRINCIPI(

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos y estudio de casos. Uso de las Tecnologías de la información y la comunicación – TIC para almacenar, procesar y difundir la información con la finalidad de la formación educativa.

Materiales de formación: Presentación diapositivas y video

https://www.youtube.com/watch?v=ABZwNy_zhtg Ética y Moral. ¿Qué significan y cuáles son sus diferencias?

Material de apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=sKCqzlhr3vg Valores, normas, principios y virtudes

Duración de la actividad: 6 horas.

-Responder de manera argumentativa y posteriormente socializar en clase:

- ¿Por qué algunas personas especialmente los jóvenes no le dan a la ortografía la importancia que merece?
- ¿Por qué cuesta tanto poner en práctica en lo cotidiano las reglas ortográficas que explican los docentes del área de español y lengua castellana a lo largo de la formación en las instituciones educativas?
- ¿Las faltas de ortografía tendrán que ver con el poco hábito de lectura que hay actualmente?

- En lo personal, ¿se tiene como hábito la lectura o solo leo lo que toca para cumplir con algún requerimiento de la formación?
- ¿Qué se puede hacer o qué estaría dispuesto a hacer para mejorar la ortografía?
- ¿Considera que la falta de ortografía podría afectar la labor de un trabajador del área administrativa en una empresa?

2. Analizar e intentar dar respuesta desde su conocimiento a los siguientes casos:

- Sofía Reyes trabaja en Colmetrix S.A como asistente administrativa y su jefe le recalca en su primer día de trabajo que no olvide utilizar para la elaboración de documentos los formatos normalizados de la compañía. De acuerdo con la anterior instrucción, ¿qué es lo que debe hacer Sofía?
- El aprendiz Pedro Cifuentes se encuentra realizando su Etapa Productiva en una empresa dedicada a hacer publicidad y mercadeo, su jefe le indica que elabore un documento donde presente en archivo adjunto el portafolio de servicios **con el fin de atraer nuevos clientes**, ya que en los últimos meses la empresa no ha tenido las mejores utilidades. Si usted fuera Pedro, ¿qué documento generaría?
- Ana María trabaja en Col Nómina Ltda., su jefe le ha pedido que elabore un documento en donde informe a todos los empleados **de la dependencia** contable sobre la entrega oportuna del informe final de la semana, además de recordarles sobre la reunión que se llevará a cabo el martes de la semana próxima. ¿Qué documento debería producir Ana María y por qué?
- Felipe Barriga es el jefe de la aprendiza Sonia López quien está haciendo hace un mes la etapa productiva en la empresa Cereales de Colombia Ltda., como asistente del área contable; sin embargo, el señor Barriga le ordena que se traslade a la Unidad de Correspondencia de la empresa, porque Doris Pita que era la encargada de esa área fue despedida por no cumplir a cabalidad con sus funciones. El jefe de Sonia le solicita que lleve un control de las comunicaciones producidas y recibidas. ¿Qué es lo que debe llevar Sonia al día y qué datos son necesarios para el respectivo control?

Los anteriores casos, entre muchos otros, son situaciones que pueden surgir en el ejercicio de las labores administrativas en una empresa. Si le fue difícil dar respuesta a los planteamientos anteriores o lo hizo de manera incorrecta, es el momento de avanzar con el desarrollo de las actividades propuestas en la presente guía.

Ambiente requerido: El ambiente de aprendizaje asignado por programación, entorno social y ambiente virtual autónomo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate, proyectos, socializaciones, estudio de caso.

Materiales de formación:

- Devolutivos (Equipos/Herramientas): Televisor o videobeam, computadores, cable HDMI, tablero acrílico.
- Consumibles: Internet, hojas de block blancas tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, marcadores borrables.

Material de apoyo: Guía Técnica Colombiana 185 disponible en la carpeta del Drive.

Duración de la actividad: 4 horas.

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

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1

- ✓ Identificar y aplicar las teorías modernas de la administración y presentar ejemplos (Feria empresarial)

- ✓ Revise los casos propuestos, los conceptos desarrollados en el ambiente para la competencia y analice cuales deben ser nuestros comportamientos, tanto a nivel personal, profesional y laboral - Elabore un cuadro comparativo de las teorías administrativas

- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre conceptos de teoría científica, clásica y relaciones humanas.

Ambiente requerido: 507 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda- exposición

Materiales de formación: Cuadernos de pedagogía, plataformas web con acceso a materiales educativos, biblioteca Sena. Presentaciones. Ejercicios interactivos

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos, etc.

Duración de la actividad: Seis (6) horas.

Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

El curso se centra en la construcción de la autonomía, con el objetivo de garantizar la calidad de la formación en el contexto de la educación por competencias. Se emplearán metodologías como el aprendizaje basado en proyectos y técnicas didácticas activas que fomentan el pensamiento crítico para resolver problemas tanto simulados como reales. Estas actividades estarán apoyadas por el uso de tecnologías de la información y la comunicación, integradas en entornos abiertos y pluritecnológicos que recrean contextos productivos y conectan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de competencias.

La formación se desarrollará en un 80% de manera presencial (sábados, domingos y festivos) y un 20% de forma virtual a través de la Plataforma Zajuna. Cada semana se llevará a cabo una actividad que será retroalimentada y evaluada por el instructor, de acuerdo con las directrices proporcionadas.

Para cada actividad de aprendizaje, se ofrecerán materiales, documentos de apoyo y recursos adicionales. Las fechas de desarrollo serán comunicadas oportunamente por el instructor a través de anuncios y otros medios que considere apropiados, por lo que se recomienda revisar la plataforma virtual a diario.

La competencia tiene una duración total de 48 horas. Por ello, se sugiere dedicar al menos 2 horas diarias para adquirir las competencias necesarias.

Es fundamental que los participantes cuenten con habilidades básicas en el manejo de herramientas de información y comunicación, tales como Internet, navegadores, búsqueda de información, descarga de archivos, correo electrónico, chats y procesadores de texto. Se recomienda, además, desarrollar buenos hábitos de lectura y seguir normas básicas en la redacción y elaboración de documentos.

Para iniciar este proceso formativo, los invito a dirigirse al siguiente enlace: https://youtu.be/mNLuiV734HI.

Algunas preguntas para reflexionar: ¿Es precisa la medición? ¿Qué figuras geométricas se presentan en la paradoja? ¿Qué conclusiones se pueden extraer de ella?

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documentos que permitan realizar las actividades.

Duración de la actividad: 30 minutos.

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y Social - Ética

Descripción de la actividad: Ética - contextualización

Investigar los conceptos de ética, ética profesional, normas, valores, moral - Importancia de las actitudes, los valores y los principios éticos.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de conceptos. Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para almacenar, procesar y difundir información finalidad de la formación educativa y organización de documentos para desarrollar trabajos escritos en Microsoft Word

Materiales de formación: Normas APA InstructivoAPA - Biblioteca SENA.pdf

Material de apoyo: Referencias y bibliografía

https://www.youtube.com/watch?v=8xtkvPiOqJw

Duración de la actividad: 10 horas.

Descripción de la actividad: Definición Proyecto de vida – Misión

Desarrollo Humano Integral, Autonomía, Autoconcepto y toma de decisiones. Definición del proyecto de vida: Misión

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de conceptos y Reflexión personal. Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para almacenar, procesar y difundir información finalidad de la formación educativa para el desarrollo del proyecto de vida - Formato en Word.

Técnica Autorretrato.

Materiales de formación: Diapositivas análisis etapas del proyecto de vida, DOFA personal, Hábitos, Misión personal.

Material de apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=_hNw_XkjODQ Tengo miedo de mi futuro | Chiara Rasso | TEDxRiodelaPlata – Matriz dofa personal: https://rosanarosas.com/matriz-foda-personal/

Descripción de la actividad: Definición Proyecto de vida – Visión y Objetivos

Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida-Definición del proyecto de vida: Final Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de conceptos y Reflexión personal. Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para almacenar, procesar y difundir información finalidad de la formación educativa para el desarrollo del proyecto de vida Final - Formato en Word.

Actividad para realizar el árbol de la vida con material de papelería.

Materiales de formación: Diapositivas análisis etapas del proyecto de vida: Planteamiento de la visión y objetivos

Material de apoyo: Árbol de la vida: Cartulina, pegante, revistas y tijeras.

Duración de la actividad: 10 horas.

Descripción de la actividad: Desarrollo personal para el trabajo colaborativo

Identificar los efectos de actitudes positivas y negativas en el mundo laboral. Comunicación efectiva, asertiva y trabajo en equipo. Desarrollo de diapositivas con conceptos, video y actividad

dinámica pera reflexión de las competencias para el trabajo colaborativo: Liderazgo, Trabajo en equipo, comunicación, Resolución de conflictos.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social. Corredor o área amplia. Terraza

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición, dinámicas de grupo, juego de roles, análisis videos reflexivos. Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para almacenar, procesar y difundir información finalidad de la formación educativa para la realización de diapositivas en PowerPoint o Cana.

Materiales de formación: PC, Televisor. Material para dinámicas de grupo

Material de apoyo: Presentaciones en diapositivas y videos reflexivos.

Duración de la actividad: 10 horas.

Descripción de la actividad: Punto de Control

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición - Evaluación

Materiales de formación: PC, Televisor. Material para dinámicas de grupo. Google forms.

Material de apoyo: Presentaciones en diapositivas

Duración de la actividad: 10 horas.

Descripción de la actividad: Relaciones interpersonales, Motivación e inteligencia Emocional

Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo:

- Relaciones interpersonales

Realice una lectura e investigación sobre las Relaciones Interpersonales en la Empresa: que es, características, importancia, habilidades, cómo influye en el ambiente laboral y el trabajo en equipo, y otros criterios que consideren). Crear mapa mental de manera digital

- Motivación e Inteligencia emocional. ANEXO - INTELIGENCIA EMOCIRealice la lectura “Inteligencia Emocional” e investigación sobre la motivación: Elaborar una infografía.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, análisis de procesos, juego de roles, socialización de conceptos. Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para almacenar, procesar y difundir información finalidad de la formación educativa para la realización de mapa mental.

Materiales de formación: PC, Televisor. Material para juego de roles y análisis información.

Material de apoyo: Construccion_Mapa mental.pdf Recurso cómo construir mapa mental.

Duración de la actividad: 10 horas

Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente - Fase I

Socializar en clase con su instructor y tomar atenta nota de:

- Disposiciones Acuerdo AGN 060 de 2001
- Generalidades de la Guía Técnica Colombiana vigente (Prólogo, Anexos informativos A y B)
- Zonas de las comunicaciones
- Estilos de distribución de textos en las comunicaciones.
- Vocabulario técnico de la Guía Técnica Colombiana vigente relevante para resolver dudas y poder avanzar en el proceso.

Es importante recordar que la GTC 185 es una guía que presenta recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa y está dirigida a todas aquellas personas involucradas en la generación de documentos para facilitar su elaboración y presentación y será la fuente bibliográfica

a consultar para la realización de las actividades descritas más adelante; sin embargo, es necesario tener claras las siguientes pautas:

En los talleres de documentos que se desarrollarán en el transcurso del trimestre se empleará la didáctica de juego de roles y para ello es indispensable tener en cuenta las líneas de comunicación jerárquica de la organización, porque, aunque en toda comunicación debe primar el respeto, la cortesía y la diplomacia, hay cargos que dentro de la organización tienen una autoridad implícita y en ese orden de ideas, no es lo mismo la manera en que un jefe o superior (jerárquicamente hablando) se dirige a un subalterno para alguna solicitud, que la forma como dicho subalterno le presentará una petición a sus superiores. Así mismo, en nuestra comunicación con nuestros compañeros del mismo nivel jerárquico y con clientes o usuarios.

Se recomienda ser empáticos, ponerse en el lugar del destinatario para lograr expresarnos con el mayor respeto, cortesía, claridad y de igual manera ser breves, concretos y concisos, pensando en el tiempo de los demás (sin exagerar), cada documento deberá tener como mínimo un párrafo.

Ambiente requerido: El ambiente de aprendizaje asignado por programación, entorno social y ambiente virtual autónomo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate, proyectos, socializaciones, estudio de casos.

Materiales de formación:

Devolutivos (Equipos/Herramientas): Televisor o videobeam, computadores, cable HDMI, tablero acrílico.
Consumibles: Hojas de block blancas tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, marcadores borrables para tablero acrílico, marcadores tradicionales para cartelera, pliegos de papel periódico.

Material de apoyo: Guía Técnica Colombiana 185, Acuerdo AGN 060 de 2001, Ley 80 de 1989.

Duración de la actividad: Cuatro horas.

Descripción de las actividades

- ✓ Planea alternativas de solución a las debilidades encontradas y optimiza las fortalezas existentes.

- ✓ Revise los casos propuestos, los conceptos desarrollados en el ambiente para la competencia y analice cuales deben ser nuestros comportamientos, tanto a nivel personal, profesional y laboral - Elabore un cuadro comparativo de las teorías administrativas

- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre conceptos de teoría científica, clásica y relaciones humanas.

Ambiente requerido: 507 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mapa conceptual

Materiales de formación: Plataforma Google drive. Video You tube. Biblioteca virtual Sena

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos

Duración de la actividad: Cuatro (4) horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1

- ✓ Realice un mapa conceptual sobre Organización racional del trabajo / Diseñe un programa de mejoramiento organizacional para el área de servicios generales.

- ✓ Participe en el debate sobre aplicación de programas de mejoramiento organizacional, a la empresa objeto del proyecto de formación.

- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre Teoría burocrática y de sistemas.

- ✓ Participe en el juego de roles acerca del manejo de programas de mejoramiento organizacional - Elabore una matriz DOFA.

- ✓ Planee alternativas de solución a las debilidades encontradas y optimice las fortalezas existentes.

- ✓ Revise los casos propuestos, los conceptos desarrollados en el ambiente para la competencia y analice cuales deben ser nuestros comportamientos, tanto a nivel personal, profesional y laboral - Elabore un cuadro comparativo de las teorías administrativas

Ambiente requerido: 504 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mapa conceptual, mesa redonda. Lúdicas

Materiales de formación: Plataforma Google drive. Video You tube. Biblioteca virtual Sena

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos

Duración de la actividad: Cuatro (4) horas.

- ✓ Realice un mapa conceptual sobre Organización racional del trabajo / Diseñe un programa de mejoramiento organizacional para el área de servicios generales.
- ✓ Participe en el debate sobre aplicación de programas de mejoramiento organizacional, a la empresa objeto del proyecto de formación.
- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre Teoría burocrática y de sistemas.
- ✓ Participe en el juego de roles acerca del manejo de programas de mejoramiento organizacional - Elabore una matriz DOFA.

Ambiente requerido: 507 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Filminuto. Mesa Redonda

Materiales de formación: Plataforma Google drive. Video You tube. Biblioteca virtual Sena

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos

Duración de la actividad: Cuatro (4) horas

Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

Semana 1: usar diversas estrategias de cálculo y de estimación para resolver problemas en situaciones aditivas, multiplicativas y jerarquía de operaciones, el aprendiz trabajará actividades escritas en el ambiente de formación y realizará la Actividad interactiva: “Practiquemos sobre el las operaciones básicas” como trabajo asincrónico.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point.

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 2: El aprendiz utilizará diversas estrategias y técnicas basadas en la descomposición de los números, teniendo en cuenta el valor posicional de sus dígitos, para trabajar con números decimales. Participará en actividades escritas en el entorno de formación y completará la actividad interactiva "Practiquemos sobre las operaciones básicas con decimales" como parte de su trabajo asincrónico.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 3: El aprendiz utilizará diferentes estrategias para solucionar razones y proporciones en situaciones cotidianas. A través de actividades prácticas y colaborativas, se centrará en resolver problemas en diversos escenarios. Además, participará en ejercicios escritos dentro del entorno de aprendizaje y llevará a cabo la actividad interactiva "Practiquemos sobre las razones y proporciones" como parte de su trabajo independiente.Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 4: Para resolver problemas de tipo valor faltante y familiarizarse con la regla de tres, el aprendiz explorará diversas estrategias de cálculo y estimación. Desarrollará actividades escritas en el entorno de formación y realizará de manera asincrónica la actividad interactiva "Practiquemos sobre las operaciones básicas con regla de tres y nociones de indicadores de rendimiento".

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 5: El aprendiz plantea preguntas que implican la comparación de dos grupos de datos. Para ello, recopila y organiza la información mediante tablas de frecuencia y diferentes tipos de gráficas, como barras y circulares. Luego, analiza la información y comunica los resultados de manera clara y efectiva. Además, participará en actividades escritas dentro del entorno formativo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 6: Utilizando diversas estrategias de cálculo y estimación, el aprendiz aplicará conocimientos básicos sobre funciones para representar situaciones de la vida diaria y de la ciencia. Esto le permitirá desarrollar su capacidad para construir e interpretar modelos matemáticos y mejorar su habilidad para visualizar representaciones funcionales. Además, participará en actividades escritas dentro del entorno de formación y, de manera asincrónica.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 7: Para abordar problemas de este tipo, el aprendiz explorará diversas estrategias de cálculo y estimación. Desarrollará actividades escritas en el entorno de formación. El objetivo de esta temática es utilizar un lenguaje simbólico derivado de un lenguaje común, con el fin de realizar diferentes operaciones entre teoría de conjuntos, lo que facilitará la comprensión del tema.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Semana 8: Utilizando diversas estrategias de cálculo y estimación, el aprendiz aplicará conocimientos básicos para simular eventos que implican aleatoriedad en actividades colaborativas. Esto le permitirá desarrollar su capacidad para construir e interpretar modelos matemáticos y

mejorar su habilidad para visualizar representaciones del azar. Además, participará en actividades escritas en el entorno de formación y completará tareas de manera asincrónica.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, diapositivas power point,

Material de apoyo: Documento Google forms.

Duración de la actividad: 4 horas.

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y Social – Ética

Descripción de la actividad: Responsabilidad social empresarial

Criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social. Para ampliar y conocer su importancia se solicita realizar como actividad un folleto para motivar la cultura de responsabilidad social empresarial. Realizar una investigación sobre el punto ecológico, qué es, cual es la norma para Colombia (manejo de residuos) y recomendaciones para las organizaciones y personas de la empresa. Investigar que son los valores corporativos para qué y cómo se define

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos, análisis procesos y Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para utilización de múltiples medios informáticos para almacenar y procesar para la realización del folleto y trabajo de investigación.

Materiales de formación: Presentación, video y material responsabilidad social empresarial.

Material de apoyo: Páginas web y recurso digitales (canva, genialy y otros)

Duración de la actividad: 10 horas

Descripción de la actividad: Diagnóstico – Diseño encuesta

Diseñar una lista de chequeo para definir los valores corporativos de la PYME. Importancia y diagnóstico del punto ecológico Se realizará entrevista y encuesta en Google forms para realizar el diagnóstico en la Pyme con que desarrollarán el proyecto formativo.

El ejercicio consta de los siguientes 4 pasos:

Primer Paso Entrevista

Primera pregunta: De todos mis valores, ¿cuáles les quiero transmitir a la empresa?
Segunda Pregunta: ¿Con qué valores quiero que los clientes identifiquen la empresa?
Tercera Pregunta: ¿Con que valores quiero que la sociedad identifique la empresa?
Cuarta pregunta: ¿Qué aspectos de la empresa quiero elevar a valores?
Quinta pregunta: Reconocimiento del manejo de los residuos y punto ecológico.
Segundo paso: Se hace una lista con todos los valores identificados en el punto anterior, sin repetir. Se llega a un consenso con los valores que pueden significar lo mismo. Encuesta.

Tercer Paso: Priorización

Cuarto paso: Se realiza una lista con todos los valores priorizados en el punto anterior (en orden de mayor a menor resultado, se definen 5 máximo 7 valores.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos, análisis procesos y Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para utilización encuesta e infografía.

Materiales de formación: Presentación Valores corporativos – punto ecológico.

Material de apoyo: Páginas web y recurso digitales (Google forms, canva, genialy y otros)

Duración de la actividad: 10 horas

Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente - Fase I.

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.3.1 Elaborar un cuadro COMPARATIVO (al comparar recalco las diferencias entre un concepto y otro), definiendo los siguientes términos y dando ejemplos (no es necesario **en este punto** elaborar ningún documento de los citados).

A. Encabezado – Encabezamiento
B. Código – Radicado o Radicación
C. Anexo – Copia
D. Abreviatura – Sigla – Acrónimo
C. Carta – Memorando – Circular
D. Acta – Informe
D. Certificado – Constancia
E. Remitente – Destinatario
F. Folio - Página
G. Foliar – Paginar

H. Logotipo – Membrete
I. Remitente – Redactor – Transcriptor
J. Espacio – Interlinea – Interlinea libre
K. Esquema – Estilo – Tercio
L. Zona 1 – Zona 2 – Zona 3
M. Bloque – Semibloque – Bloque extremo.

(Para los conceptos anteriores el único documento de consulta será la GTC vigente).

N. Clases de oraciones: Enunciativas, interrogativas, exclamativas, imperativas, desiderativas y dubitativas.
Ñ. Tipos de Textos -Narrativo, Explicativo, Informativo, Argumentativo, Descriptivo.
O. PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones): Concepto, características, usos y tiempos de respuesta.

3.3.2 Consultar, tomar apuntes y socializar con su instructor(a) los artículos de la Constitución Política relacionados con el manejo de la correspondencia (23, 15) – tome apuntes al respecto y recuerde: La Constitución es la norma de normas.

3.3.3 Elabore un mapa conceptual donde explique: El párrafo - concepto, estructura, caracteristicas y cualidades.

3.3.4 Elabore un cuadro sinóptico donde ilustre las clases y tipos redacción: concepto, tipos, técnicas.

3.3.5 Mediante la técnica didáctica de síntesis tipo telaraña explique: **documento**: concepto y clases - empresariales, comerciales, administrativos, contables.

3.3.6 Consulte qué es la ergonomía laboral, su importancia y beneficios e ilustre textual y gráficamente la forma correcta de trabajar frente al computador en la elaboración y/o transcripción de documentos.

3.3.7 Consulte y evidencie textual y gráficamente cuál es el teclado guía del computador y la posición adecuada de las manos al digitar, explique su importancia.

3.3.8 Consulte: Clases de citas y correcta redacción de la bibliografía, notas al pie, IBID y OP CIT.

(SEMANA 3)

3.3.9 Investigar y explicar los siguientes temas:

TEMA 1 SIGNOS DE PUNTUACIÓN

- ✓ Uso de la coma
- ✓ Uso del punto y coma
- ✓ Uso de los puntos
- ✓ Generalidades de los otros signos (paréntesis, comillas, guion, etc).

TEMA 2 ACENTUACIÓN ORTOGRÁFICA

- ✓ Tipos de sílabas, definición y ejemplos
- ✓ Tipos de acento: Ortográfico, prosódico y diacrítico – concepto y ejemplos
- ✓ Palabras agudas – Concepto, regla que se aplica al acentuarlas y excepciones a la regla
- ✓ Palabras graves o llanas – Concepto, regla que se aplica al acentuarlas y excepciones a la regla
- ✓ Palabras esdrújulas – Concepto, regla que se aplica al acentuarlas y excepciones a la regla
- ✓ Palabras sobreesdrújulas – Concepto, regla que se aplica al acentuarlas y excepciones a la regla
- ✓ Hiato y diptongo.

(SEMANA 4)

TEMA 3 PALABRAS MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

- ✓ Usos y ejemplos

TEMA 4 PALABRAS HOMÓNIMAS

- ✓ Concepto, clases y ejemplos

(SEMANA 5)

TEMA 5 CONECTORES LÓGICOS

Concepto, importancia, clases de conectores y cuando se usan.

NOTA: Tenga en cuenta que al extraer la información de cualquier fuente bibliográfica o electrónica es indispensable el uso de citas y de bibliografía, respetando derechos de autor, además está estipulado en el Reglamento del Aprendiz SENA, CAPÍTULO III. DEBERES Y PROHIBICIONES DEL APRENDIZ SENA:

*Nral. 17. "**Respetar los derechos de autor** en los materiales, trabajos, proyectos y demás documentos entregados y/o generados en el proceso formativo."*

Nral. 18. "Realizar personalmente las evaluaciones, investigaciones, actividades y prácticas de formación, haciendo uso de sus conocimientos, su esfuerzo personal, creatividad y autoría propia, ***absteniéndose de presentar como propios, escritos, documentos, ideas, o resultados que no sean de su autoría."***

Ambiente requerido: El ambiente de aprendizaje asignado por programación, entorno social y ambiente virtual autónomo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate, proyectos, socializaciones, estudio de caso, juegos de roles, cuadros comparativos, mapas conceptuales, organizadores gráficos, cuadros sinópticos.

Materiales de formación:

Devolutivos (Equipos/Herramientas): Televisor o videobeam, computadores, cable HDMI, tablero acrílico.
Consumibles: Internet, hojas de block blancas tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, marcadores borrables, marcadores permanentes, resaltadores, colores, pliegos de papel periódico o cartulina.

Material de apoyo: Guía Técnica Colombiana 185, lecturas disponibles en la carpeta del Drive.

Duración de la actividad: 14 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Intervenir el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1

Administración estratégica

Liderazgo y Entregable matriz DOFA

En la presenta ATA usted debe presentar el entregable correspondiente al avance de la fase de ANALISIS, para lo cual debe anexar:

1. Informe ejecutivo de la fase
2. Soporte de la presentación de la pyme seleccionada (Diapositivas)
3. Formato de evaluación proyecto formativo I trimestre)

Me permito recordarles que el entregable se elaboró de forma GRUPAL, pero el envío a plataforma debe hacerse de forma INDIVIDUAL.

NOTA: Favor adjuntar los archivos separados.

Ambiente requerido: 507 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Rejilla de conceptos. Los seis (6) sombreros. Mesa redonda. Lluvia de ideas

Materiales de formación: Cuadernos de pedagogía, plataformas web con acceso a materiales educativos, biblioteca Sena. Presentaciones. Ejercicios interactivos

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos, etc.

Duración de la actividad: Seis (6) horas.

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y Social – Ética

Descripción de la actividad: Desarrollo entregable

Redactar informe ejecutivo con los resultados encontrados en el diagnóstico y la creación de la infografía con los valores corporativos definidos.

Diseñar cartilla sobre el punto ecológico con recomendaciones para aplicar en la PYME donde realizan el proyecto formativo

Ambiente requerido: Ambiente de formación, entorno social

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos, análisis procesos y Tecnologías de la información y la comunicación - TIC para utilización informe ejecutivo formato de Word, infografía y cartilla en canva, PowerPoint o Genialy.

Materiales de formación: Diseño de recurso informativo y contenido de para informe ejecutivo (objetivo, introducción, análisis de resultados estadísticos y conclusiones) y Diseño y desarrollo de cartilla informativa punto ecológico.

Material de apoyo: Páginas web y recurso digitales (Microsoft office, canva, genialy y otros)

Duración de la actividad: 10 horas

Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente - Fase I.

Descripción de la actividad:

Las actividades de transferencia del conocimiento son la parte práctica de la guía, es el “después de aprender”, la idea es poner en práctica y evidenciar los conocimientos adquiridos en las actividades

de apropiación, a través del desarrollo de algunos ejercicios prácticos individuales. A diferencia de otras competencias, la generación de documentos administrativos no se hace en equipo, cada uno debe saber redactar correctamente un documento. El entregable por su parte, sí será una propuesta que como equipo le van a entregar y socializar al empresario, al finalizar la fase II de la competencia, escogerán las mejores plantillas del equipo (las que hayan tenido menos errores), socializarán con el empresario los tres estilos de distribución de texto que hay: bloque extremo o bloque (semibloque solo aplica para cartas) y según lo que él defina, van a entregar toda la prouesta en el mismo estilo, ya sea bloque o bloque extremo.

1.Redactar tres cartas, teniendo en cuenta su utilización (establecida en la GTC 185), estilos bloque extremo, bloque y semibloque, que incluyan membrete y pie de página (zonas 1 y 2).

2. Redacte tres mensajes electrónicos donde evidencie:

- Una comunicación vertical ascendente
- Una comunicación vertical descendente
- Una comunicación horizontal

Se evaluarán en Word las tres capturas de pantalla de los correos redactados, en el remitente de preferencia incluirán el logo de la pyme y datos de la misma.

(SEMANA 7)

3. ENTREGABLE PROYECTO

Teniendo en cuenta que todas las competencias están articuladas para contribuir con el propósito del proyecto formativo de fortalecer los procesos administrativos de la empresa donde están realizando el acompañamiento, en Producir Documentos se realizará una propuesta documental, que consiste en diseñar un conjunto de plantillas con los respectivos comentarios aclaratorios que le sevirán de modelo a los colaboradores de la empresa que producen documentos para hacerlo de la mejor manera, logrando:

1. Dejar de hacer los documentos de manera empírica y empezar a aplicar la guía técnica vigente, según lo recomienda el AGN (Archivo General de la Nación).

2. Unificar criterios respecto a la producción de documentos en la empresa, logrando proyectar una imagen corporativa adecuada.

3. Facilitar la labor administrativa de los colaboradores que de acuerdo a sus funciones les corresponde la elaboración de documentos, tales como cartas, memorandos, circulares, actas, constancias, certificados, informes, etc.

En ese orden de ideas, en este primer trimestre van a realizar el avance de la propuesta documental. A los documentos elaborados a la fecha, los van a personalizar con el membrete y pie de página de la empresa donde desarrollan el proyecto, el logo, con los colores institucionales de la pyme, sus datos, etc. Posteriormente, y previa corrección de los documentos, van a insertarle comentarios relevantes, información o pautas que hagan aún más comprensible la forma correcta de elaborarlos.

Ambiente requerido: El ambiente de aprendizaje asignado por programación, entorno social y ambiente virtual autónomo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Proyectos, socializaciones, juego de roles, análisis de casos.

Materiales de formación:

- Devolutivos (Equipos/Herramientas): Televisor o videobeam, computadores, cable HDMI, tablero acrílico.
- Consumibles: Internet, hojas de block blancas tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, marcadores borrables, marcadores permanentes, resaltadores, colores.

Material de apoyo: GTC (Guía Técnica Colombiana) 185.

Evidencias de aprendizaje: De conocimiento, desempeño y producto citadas en el cuadro numeral 4.
Instrumentos de evaluación: Lista de verificación, observación sistemática.

Duración de la actividad: Ocho horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
210601003- Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento que se deriven de la función administrativa 1					
Fase 1	Diagnóstico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar debilidades y oportunidades.	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	**Evidencias de Conocimiento:** Estructura orgánica de la empresa de acuerdo con la asignación de áreas funcionales. Principios básicos de la administración diagnosticar el nivel de comunicación y realización de informe del diagnóstico. de las organizaciones. **Evidencias de Desempeño**: Informe Corto (plantilla establecida). Actualizado con	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	Talleres prácticos Juego de roles Dinámicas de grupo Pruebas de ejecución Presentaciones ejecutivas

		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	diagnóstico de la Pyme, adjuntando lista de chequeo, matrices DOFA y PESTEL). **Evidencias de Producto:** Matriz DOFA-cruzada Informe final	Unidad Administrativa para su mejoramiento. • Planea e implementa con	

		- 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			
240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales Nuvia Samacá García					
Fase 1	Diagnóstico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para		**Evidencia de conocimiento** : Identifica las variables que interviene en	-Identifica situaciones de su entorno aplicando procedimientos matemáticos .	Observación directa. Cuestionarios . Talleres

	detectar debilidades y oportunidades.		un problema matemático. **Evidencia de Desempeño**: Desarrolla de forma adecuada los procesos, reglas dentro de un ejercicio matemático. **Evidencia de Producto:** propone diferentes alternativas de solución en diferentes contextos utilizando los procesos matemáticos.	-Identificar relaciones de proporcionalidad parte de situaciones de la vida cotidiana. -Utiliza operaciones adictivas y multiplicativas de acuerdo con las situaciones problemas. -Resuelve problemas rutinarios de entorno basados en una operación del sistema numérico y sistema de medidas.	Pruebas escritas.

240201500 - Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social - Ética					
Fase 1	Diagnóstico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar debilidades y oportunidades.	¿Cómo están mis valores? Proyecto de vida: Misión, Visión, DOFA personal y Plan de vida (objetivos) Trabajo colaborativo: Exposición y desarrollo de dinámica grupal Diagnóstico: Entrevista y encuesta Informe ejecutivo: objetivo, introducción, análisis de resultados estadísticos y conclusiones Infografía valores corporativos	**Evidencias de Conocimiento:** A través de diferentes Estrategias de Enseñanza Aprendizaje Evaluación conceptualizar las diferentes temáticas del programa de formación. **Evidencias de Desempeño:** Realizar un autodiagnóstico que les permita construir el proyecto de vida y actuar con control emocional, comunicación asertiva, manejo de las relaciones interpersonales y conflictos	- Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto y otros, según principios y valores universales. - Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. - Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento Personal. - Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo. - Contribuye en el cuidado y uso de	Listas de chequeo Cuestionarios. Talleres Evaluaciones escritas Exposiciones Juego de roles Trabajo en equipo

		Cartilla Punto ecológico Propuesta para la Pyme	**Evidencia de Producto:** Valores corporativos y punto ecológico de la Pyme.	los elementos que integran su entorno formativo y laboral. - Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.	
21060100 Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente - Fase I.					
Fase 1	Diagnóstico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar debilidades y oportunidades.	1. .Indagar y socializar legislación vigente, normas técnicas y generalidades relacionadas con la documentación organizacional y la redacción de textos. 2.Elaborar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias en estilos bloque, semibloque y bloque extremo. 3.Redacta correos electrónicos,	**Evidencias de Conocimiento:** Identifica normatividad y generalidades de la GTC vigente. Identifica o repasa reglas básicas de ortografía. Conoce la forma correcta de redactar cartas y correos electrónicos y la importancia de la ergonomía laboral. **Evidencias de Desempeño:** -Trabaja individual y en equipo realizando sus aportes de manera responsable	Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo al asunto la norma técnica, **gramática**, tipo de texto y la política organizacional. Redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y **las normas gramaticales.** Elabora documentos finales de acuerdo a las normas técnicas, **gramaticales y de redacción**. Cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo en aspectos de	Lista de chequeo, Guía de aprendizaje, listas de verificación, cuestionario, Portafolio, exposiciones, proyectos.

		teniendo en cuenta las líneas de flujo de comunicación interna. 4.Identificar y/o repasar reglas básicas de ortografía. 5. Realizar un avance de la propuesta documental para la pyme (entregable de proyecto)	para el desarrollo de las actividades propuestas. - Participa en clase y se comunica de manera clara y respetuosa con sus compañeros e instructor de manera presencial y virtual a través de los diferentes medios tecnológicos disponibles. - Adopta una postura ergonómica adecuada al digitar textos y los diferentes documentos organizacionales. - Durante el proceso respeta los derechos de autor citando las fuentes consultadas. **Evidencias de Producto:**	ergonomía, de acuerdo con la política institucional y la normativa.	

			-Talleres de cada semana desarrollados. - Lecciones de Mecanet, teniendo en cuenta el promedio mínimo requerido. - Avance propuesta documental.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amenazas - se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) – su objetivo consiste en ayudar a una empresa a encontrar sus factores estratégicos críticos, para usarlos, una vez identificados, y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

Análisis de los grupos de interés (stakeholders) – el análisis del grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización.

Análisis externo de la empresa – se trata de ir indicando los diferentes elementos del ENTORNO (macro y micro entorno) que influyen a la empresa.

Análisis interno de la empresa – consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa.

Análisis del entorno de la empresa – el análisis que incluye la exploración de los factores, que forman el entorno en el cual actúa la empresa.

Análisis ETOP – el análisis que constituye un perfil de amenazas y oportunidades provenientes del entorno externo de la empresa.

Análisis ETOP – el análisis que constituye un perfil de amenazas y oportunidades provenientes del entorno externo de la empresa.

Ángulo Recto: ángulo recto Ángulo que tiene 90 grados.

Área: es una magnitud métrica de tipo escalar definida como la extensión en dos dimensiones de una recta al plano del espacio.

Dimensión: concepto intuitivo que se relaciona con longitud, superficie y volumen.

Ecuación: igualdad que contiene una o más incógnitas

Estimar: es dar un cálculo aproximado de un resultado

Medición: estantería: muebles compuesto de entrepaños.

Medición lineal: estimación comparativa de la longitud ocupada por la documentación ubicada de filo o canto

Paralelas: las rectas paralelas son aquellas líneas que mantienen una cierta distancia entre sí, y a pesar de prolongar su trayectoria hasta el infinito, nunca se encuentran o se tocan en ningún punto.

Perímetro: suma de todas las longitudes de este conjunto de líneas.

Autorregulación: Se refiere a aquella capacidad que dispone una entidad, asociación, organización o institución de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntario que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos.

Compromiso: Promesa o declaración de principios. Obligación que se ha contraído.

Compromiso Social: Es una acción responsable dirigida a lograr metas conjuntas y enfrentar obstáculos para consolidar el bien de la naturaleza individual y colectiva.

Dignidad: Valor inherente al ser humano en cuanto ser racional, dotado de libertad el cual lo distingue de los demás.

Equidad: Disposición de ánimo que permite dar a cada uno lo que se merece.

Ética: Conjunto de principios y valores del fuero interno que guían la vida de las personas. Son costumbres de vida que responden a consideraciones sociales las cuales requieren reflexión sobre la conducta a seguir en un contexto determinado para lograr el bien común.

Integralidad: Corrección y probidad que posee una persona en su actuar y pensar.

Integridad: Cualidad del ser humano con la cual realiza un comportamiento probo, recto e intachable.

Principio: Es la fuerza ética para emprender un proyecto basada en normas de carácter general que orienta adecuadamente la conducta acción del ser humano

Alineaciones: Es la ubicación que tendrá el texto o párrafo en la página del documento cuando se está trabajando.

Asunto: Síntesis del tema a tratar en una comunicación.

Configuración de Página: Una opción para editar el tipo de hoja y los márgenes de las mismas, es para que las impresiones no queden corridas, en esas opciones le pones el tamaño del papel, la orientación del mismo (horizontal o vertical) y los márgenes.

Despedida: Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.

Documento: Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, etc.

Empresa: Conjunto de actividades humanas organizadas con el fin de producir bienes o servicios.

Encabezamiento: Conjunto de palabras con que inicia un documento, según el tipo de comunicación. Palabras fijas que sirven de guía para establecer el inicio de un documento.

Estilo: Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.

Formatos: Un formato es cualquier característica asignada a un carácter o un bloque de caracteres u otros elementos. Eje: Tamaño de letra, color, Tipo de letra, alineación, Estilo simple negrita, cursiva y subrayado.

Gramática: Se denomina gramática a la ciencia que tiene como objeto de estudio a los componentes de una lengua y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín gramática y hace referencia, por otra parte, al arte de dominar una lengua de modo correcto, tanto desde el habla como con la escritura.

Informe: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

Márgenes: Los márgenes de página son el espacio en blanco que queda alrededor de los bordes de una página. Generalmente, el texto y los gráficos se insertan en el área de impresión situada entre los márgenes. No obstante, algunos elementos pueden colocarse en los márgenes: por ejemplo, los encabezados, pies de página y los números de página.

Líneas especiales: Líneas de anexo, copia e identificación del transcriptor.

Organigrama: Es la representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales dependencias y relaciones existentes.

Políticas organizacionales: Reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización.

Redacción: Se denomina redacción al proceso mediante el cual se estructura un discurso escrito. La redacción es un arte, pero también una técnica, en la medida que utiliza determinados procederes que garantizan que el texto tenga cierto nivel de coherencia.

Sintaxis: Es la rama de la gramática que ofrece pautas creadas para saber cómo unir y relacionar palabras a fin de elaborar oraciones y expresar conceptos de modo coherente.

Soporte documental: Es el medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático que contiene algún tipo de información.

Sangría: La sangría establece la distancia del párrafo respecto al margen izquierdo o derecho. Entre los márgenes, puede aumentar o disminuir la sangría de un párrafo o un grupo de párrafos dependiendo el formato o características del documento que se esté elaborando, la sangría puede ser además de izquierda y derecha especial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ Administración de Personal y Recursos Humanos, William B. Wherther Jr. Última edición. McGraw Hill, México, Buenos Aires, Capitulo XI, Evaluación del desempeño, páginas 301 a la 338.
- ✓ Administración de Recursos Humanos, George W Bholander, 12ª edición, Internacional Thomson Editores, México, 2001, Capítulo VIII, Evaluar y mejorar el desempeño, páginas 310 a la 353.
- ✓ Administración de Recursos Humanos, Sabino Ayala Villegas, Texto Universitario. 3ª Edición, 2004, Perú Tarapoto, Capítulo VII, Proceso de Evaluación del Recurso Humano.
- ✓ Gestión del Talento Humano. Idalberto Chiavenato, Última edición, McGraw Hill, México.

- ✓ CHIAVENATO. Idalberto, Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones, Novena Edición, Editorial Mc Graw, Brasil, 2010, pág. 289.
- ✓ Administración de Recursos Humanos, Sabino Ayala Villegas, Texto Universitario. 3ª Edición, 2004, Perú Tarapoto, Capítulo VII, Proceso de Evaluación del Recurso Humano, páginas 220 a la 250.
- ✓ G. Gürtler, C. Bain, H. M. Shikiya, Glosario de Términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos
- ✓ **https://creas.org/wp-content/uploads/2021/02/Glosario.pdf**
- ✓ www.gestiónhumana.com

http://www.bibliotecasvirtuales.sena.edu.co

- ✓ CARLAVILLA, J.L. y G. FERNÁNDEZ (1988): Historia de las matemáticas, Junta Comunidades de Castilla-La Mancha, Toledo.
- ✓ Alsina, C., Burgués, C., y Fortuny, J. M. (1988). Materiales para construir la geometría. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- ✓ Giarrizzo, A. (2007). ¿Proporcional o no proporcional? Construcciones geométricas con sentido. Novedades Educativas.
- ✓ SENA Código de Ética https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Codigo-de-Etica-del-Servicio-Nacional-de-Aprendizaje-Sena.pdf
- ✓ Morales, Adriana (25/01/2021). "Proceso de comunicación". https://www.significados.com/proceso-de-comunicacion/
- ✓ Universidad de la salle (2016), Diccionario de Competencias. http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo9/DICCIONARIO.pdf
- ✓ Porret, M. 2015. Gestión de Personas. Manual para la gestión del capital Humano en las organizaciones. Libros profesionales de empresa: Alfaomega. Esic Editorial.
- ✓ Antúnes, C. (2014) Estimular las inteligencias múltiples. Qué son, cómo se manifiestan, como funcionan. Bogotá: Ediciones de la U
- ✓ ABOUT ESPAÑOL. (18 de abril de 2018). Las palabras homónimas: Significado y ejemplos. Recuperado el 30 de julio de 2018, de https://www.aboutespanol.com/las-palabras-homonimas-2879673

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Segundo Reinaldo Ochoa Martínez** **Nuvia Samacá García** **Claudia Patricia Quiroga Bocanegra** **Milena Andrea Barreto Valencia**	**Instructor** **Instructora** **Instructora** **Instructora**	SENA CGA / JFS	**22 de septiembre de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo Gestión Administrativa
- Código del Programa de Formación: 122115
- Nombre del Proyecto Formativo: Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.
- Fase del Proyecto: Fase III - Ejecución
- Actividad de Proyecto Formativo: Realización de un video que evidencie la importancia de implementar estrategias que fomenten la competitividad empresarial.
- Competencias:

  210601008 - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. Nidia Pérez Maldonado

  Resultados de Aprendizaje:

  21060100801 - Aplicar los principios archivísticos, las normas y técnicas; la legislación vigente y la metodología para la organización de los documentos de archivo: Clasificar, ordenar y archivar, de acuerdo con las políticas institucionales.

  21060100802 - Operar los recursos tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de los documentos, de acuerdo con las políticas institucionales.

  21060100803 - Recibir documentos empresariales de acuerdo con las normas de la organización y la legislación vigente.

  21060100804 - Despachar los documentos empresariales teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente.

21060100805 - Conservar y preservar los documentos (soporte papel o electrónico) para el suministro de información de acuerdo con las normas, las técnicas, la tecnología disponible y la legislación vigente.

21060100806 - Administrar los archivos aplicando los principios archivísticos, las normas técnicas, las políticas institucionales y la legislación vigente.

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

Resultados de Aprendizaje:

210601001- 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.

210601002- 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.

210601003- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

210601004- Proporcionar atención y servicio al cliente, 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.

210601005- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos

210601006- Identificar soluciones de atención al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - Martha Janeth Rojas Gómez

Resultados de Aprendizaje:

21060101205 - Mantener en uso los recursos tecnológicos de oficina de acuerdo con las políticas de la Organización, las normas de gestión de la calidad, de seguridad y salud ocupacional y la tecnología existente.

21060101204 - Gestionar los sistemas de información de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa y las políticas de la organización.

Duración de la Guía de Aprendizaje: 315 horas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciados Aprendices:

La Gestión Administrativa es el conjunto de labores y actividades que se coordinan para hacer uso de los recursos de una empresa de la manera más eficaz posible. La finalidad de este tipo de gestión es lograr los objetivos propuestos y mejorar los resultados.

Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como:

- **Planificación:** el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.
- **Organización:** se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.
- **Dirección:** es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.
- **Control:** en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

El perfil del Tecnólogo en Gestión Administrativa está encaminado a formar personas con amplio sentido de pertenencia, proactiva, con actitud y orientación al servicio, habilidad para el manejo y solución de conflictos. es capaz de trabajar en equipo, así

como de liderar, capacitar y motivar a sus integrantes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Apreciados aprendices, la finalidad de la presente guía es que usted continúe su proceso formativo de forma autónoma en la conceptualización y contextualización de aquellos conocimientos que se requieren para lograr los resultados de aprendizaje mencionados anteriormente. Para ello, debe desarrollar una serie de actividades de aprendizaje que no sólo le permitirán adquirir conocimientos, sino que también pondrá en práctica en su proyecto formativo y en su vida. Es importante que se apropie con compromiso y responsabilidad de los objetivos, actividades y productos a entregar en las competencias, ya que este se constituye en un aditivo para el desarrollo de su futuro profesional.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**

La organización de documentos representa la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para la supervivencia y el buen funcionamiento de la misma, para ello se precisa que todos los involucrados en la labor desarrollen una gestión ordenada y responsable.

Dentro de una empresa podemos decir que archivar es resguardar de forma ordenada documentación útil, la cual se va a realizar de un modo lógico y eficaz, con el fin de que nos permita posteriormente la fácil localización de cualquier documento de la forma más rápida, cuando así se requiera; esta actividad contribuye la la organización eficaz de la documentación de una empresa y garantiza la calidad de la información solicitada por los clientes o usuarios internos y externos.

A partir de la lectura “La Organización de Documentos” propuesta por la instructora reflexiona:

1. ¿Cree usted que es importante el manejo de forma ordenada de los documentos de una empresa? ¿Por qué?

2. ¿Qué consecuencias cree que tendría una empresa que no gestione ordenada y responsablemente sus documentos?

3. Investigue el proceso de recepción y distribución de documentos, según la normatividad vigente.

4. ¿Considera que el despacho de documentos debe tener un registro?

5. ¿Sabe que es gestión documental y para qué sirve?

6. ¿Por qué considera importante conocer la estructura orgánica funcional de una entidad?

7. ¿Qué número de copias debe tener específicamente una carta?

8. ¿Qué tipo o clase de documentos conoce?

9. ¿Qué es un documento de archivo?

10. ¿Qué es un documento electrónico de archivo?

11. ¿Qué son soportes documentales?

12. ¿Qué son comunicaciones oficiales? Explique.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico asignado en la franja de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Actividad interactiva, técnicas de pregunta.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, Documentos de apoyo, Internet, computadores, tablero.

Material de apoyo: Fernández García, Miguel Angel. Organizacion del archivo de una empresa En: https://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=290

Duración de la actividad: 4 horas.

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

De acuerdo con el objetivo de desarrollar el proceso formativo, es importante trabajar en las propuestas a mejorar por lo que el desarrollo del proyecto formativo debe ser un trabajo serio y responsable.

El Tecnólogo en Gestión Administrativa debe ser disciplinado, innovador, organizado y cumplir metas propuestas desde lo personal y lo laboral.

Se deben establecer bases sobre el conocimiento e importancia de la Comunicación Organizacional y el Servicio al cliente interno y externo para desarrollar su proyecto formativo en el marco de la Comunicación Asertiva para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proceso formativo.

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Protocolo de Servicio al cliente.

Instrumentos de evaluación: Guía de observación, Mapa conceptual, Talleres, Investigación, Herramientas digitales para evaluar, Juegos.

Duración de la actividad: 40 horas.

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - **Martha Janeth Rojas Gómez.**

Descripción de la actividad: Las actividades programadas a desarrollar de la presente guía está asociada a los procesos y contenidos estructurales de la competencia “Aplicar TIC teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa – Fase II”, que conlleva a la participación y realización de la fase programada del proyecto, aplicando los conocimientos y criterios adquiridos.

Es importante reconocer las tecnologías de la información y comunicación TIC (Excel) que cumplen en las Pymes en general.

Conceptualización de funciones, clasificación y Formularios en Drive, de esta forma se evidencia el papel que cumplen en los procesos administrativos en las Pymes en general a través talleres prácticos en Excel utilizando adecuadamente su entorno.

Ambiente requerido: Ambiente asignado en la franja de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentaciones, Cuestionario de evaluación, Desarrollo de actividades de apropiación del conocimiento en plataforma, Desarrollo de talleres y Ejercicios de aplicación.

Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, uso de TIC (Excel Intermedio) en el ambiente de formación.

Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los aprendices.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje y talleres prácticos.

Material de apoyo: Herramientas TIC (Excel Intermedio).

Duración de la actividad: 6 horas.

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

Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**

Respetado aprendiz, después de observar el video "Organización documental" https://www.youtube.com/watch?v=R1oNd2j-hzE, analice la siguiente imagen y determine qué información le transmite, para una correcta ordenación documental en la empresa. Socialice sus argumentos en mesa redonda en el ambiente de formación.



Gráfico 1.
Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=R1oNd2j-hzE

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico asignado en la franja de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Actividad interactiva, Aprendizaje por descubrimiento.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje, Documentos de apoyo, Internet, computadores, tablero.

Duración de la actividad: 4 horas.

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

Es importante obtener conocimientos básicos de Servicio al Cliente contextualizando los procesos para desarrollar habilidades comunicativas en la organización con el cliente interno y el cliente externo.

Se debe desarrollar el respectivo taller asignado en la semana por el instructor y se socializará en la formación para aclarar conceptos técnicos y experiencias vividas en Servicio por cada uno de los participantes del proceso de formación. Los temas para trabajar son los siguientes:

La Personalidad

La Comunicación y sus elementos – Comunicación Asertiva-Agresiva-Pasiva- Verbal y No Verbal

Empresa – Actividad Económica

Planeación de los Recursos de la Empresa

Clientes Tipos de Clientes – Triángulo de Servicio

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Plan estratégico de comunicación Interna y Externa.

Duración de la actividad: 20 horas

Instrumentos de evaluación: Guía de observación, Mapa conceptual, Talleres, Investigación, Herramientas digitales para evaluar, Juegos.

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - **Martha Janeth Rojas Gómez.**

Descripción de la actividad: Conceptualizar e Identificar la forma de implementar fórmulas referencia absoluta relativa por fila y por columna, funciones Si, Sumar.Si, Contar.Si, Promedio.Si, Contara, Matriciales, lógicas, BuscarV, índice, concatenar, indirecto, hipervínculo, funciones básicas de Excel Financiero, combinación correspondencia, diseñar, tabular formularios en Google Drive y su aplicación mediante ejercicios prácticos.

Ambiente requerido: Ambiente asignado en la franja de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentaciones, Cuestionario de evaluación, Desarrollo de actividades de apropiación del conocimiento en plataforma, Desarrollo de Ejercicios de aplicación.

Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, uso de TIC (Excel Intermedio) en el ambiente de formación.

Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los aprendices.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje y talleres prácticos.

Material de apoyo: Herramientas TIC (Excel Intermedio).

Duración de la actividad: 30 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**

Actividad 1.1: (8 horas)



En grupos, analicen e interpreten el material de apoyo Plan de seguridad y salud en el trabajo del AGN. Elaborar un plan para su Pyme mencionando y explicando las normas de seguridad y salud en el trabajo y la utilización de elementos de protección personal.

1. Conceptos de: Seguridad Salud ocupacional, Normas de seguridad y salud ocupacional, orientadas al recibo de documentos. - Elementos de protección para el desempeño de las funciones.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.2.3.8PlanTrabajoAnualSeguridadYSaludTrabajo/2020/PlanTrabajoAnualSeguridadYSaludEnElTrabajo_2020.pdf

Actividad 1.2: (8 horas)

Consulte los siguientes elementos que se tienen en cuenta para la organización de archivos de una empresa:



Conocer el puesto de trabajo: Concepto. Componentes; Útiles, elementos y mobiliario; Papelería: concepto y clasificación; Sobres: concepto y clasificación elementos; Útiles para el proceso de organización documental; legajo: concepto y utilización; Herramientas tecnológicas, manuales o automatizadas, utilizadas tanto para el recibo como para el despacho de documentos: Computadores, Aplicativo (Software: Workflow, entre otros), Impresora de matriz de puntos para radicación de

documentos, Reloj electrónico para radicación, Internet e Intranet y Correo electrónico, Fax, Escáner.

Respondo a los interrogantes que aparecen a continuación.

1. ¿Sabe manejar las herramientas correspondientes para recibir y despachar los documentos?
2. Mencione herramientas que sean necesarias en el recibo y despacho de documentos.
3. ¿Es importante que la documentación que se genera y se recibe en una organización se deba conservar con algún cuidado especial?
4. ¿Cree usted que es importante el manejo de forma ordenada de los documentos de una empresa? ¿Por qué?
5. ¿Qué consecuencias cree que tendría una empresa que no gestione ordenada y responsablemente sus documentos?

Actividad 2: (8 horas)



Utilizando la creatividad elabore una historieta o comic (Utilice herramientas online) donde evidencie los aspectos importantes en la gestión documental y especialmente en organización de documentos de una empresa desde la oficina de correspondencia o archivo de gestion, siendo usted el responsable de la documentacion. Participe de la dinamica por equipos en el ambiente.

Consulte herramientas en el siguiente enlace:

https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/ilustracion/crear-comics

Actividad 3: (8 horas)



Unidad de Correspondencia en la organización/ventanilla única: Concepto, objetivos y misión, Funciones de la unidad de correspondencia, Servicios que presta la Unidad de información. ¿Normatividad? Formatos y procedimientos para la unidad de correspondencia existentes.

En parejas, lean el acuerdo 060 de 2001 del AGN. Extraigan las palabras técnicas requeridas para la correspondencia y organización de los archivos en las empresas, y mediante una lluvia de ideas, de manera digital construyan un glosario archivístico; para ser socializado en el ambiente de formación.

https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-060-de-2001/

Actividad 4: (6 horas)



El manual de gestión documental, sirve como una herramienta sencilla y útil que busca orientar a quienes realizan actividades de gestión documental, mediante el establecimiento de requerimientos mínimos para las actividades a desarrollar. Además, busca establecer normas de aplicación estrictas y sencillas y además asesorar y recomendar algunas buenas prácticas que orienten la consulta y recuperación de la información.

El manual de gestión documental hace parte del Proceso de Gestión Documental para ilustrar en detalle las actividades a desarrollar y los procedimientos de cada uno de las actividades.

A partir de la reflexión propuesta por la instructora responsa:

1. Elaborar una síntesis mediante la técnica telaraña mencionando y explicando la Legislación vigente para trámite de documental. Consulte entre otros este enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/normas-gestion-documental
2. Explique el Concepto e importancia de las Tablas de retención documental en una empresa.

3. Explique los Canales o medios de ingreso de los documentos: Mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página Web

Actividad 5: (8 horas)



Investigue de manera grupal (Pyme) los siguientes temas y Realice un mural y sociaslice en el ambiente de formación y cargue sus evidencias en Classroom.

2. Clasificación de la documentación recibida: - Correspondencia personal. - Folletos, revistas y publicaciones seriadas. Comunicaciones oficiales recibidas: Internas y externas. - Comunicaciones confidenciales recibidas: Internas y externas. - Comunicaciones recibidas por fax. - Comunicaciones recibidas a través de correo electrónico.

3. Radicación. Concepto. -Procedimiento: manual o electrónico, para la radicación de documentos recibidos: Internos y externos. - Procedimiento para el registro de documentos recibidos. - Formatos y software para el registro de los documentos recibidos. - Recordatorio o servicio de alerta de correspondencia. - Distribución. Concepto.
4. Interpretación, análisis y síntesis de la información. Comunicación. Concepto - Transmisión de mensajes. Medios y Canales de comunicación. • Comunicación empresarial. Concepto. • Trabajo en equipo: - Concepto. Características del trabajo en equipo
5. • Conceptos de: - Usuario y Cliente. • Normas de atención al cliente cara a cara y a través de medios tecnológicos, • Fundamentos de gestión de la calidad, en servicio al cliente. • Interpretación, análisis y síntesis de la información

Actividad 6: (8 horas)



De forma grupal analicen e identifiquen, los temas relacionados con • Normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de documentos. • Normas de gestión de la calidad en la elaboración y presentación de documentos. • Procedimiento para la radicación de documentos producidos por la Organización. • Procedimiento para el registro de documentos producidos por la Organización, manual o automatizado. Presenten un mapa conceptual de manera digital, para ser socializado en el ambiente de formación

Actividad 7: (8 horas)

De forma grupal realicen los siguientes documentos modelo para la PYME teniendo en cuenta la GTC185: Cartas, memorandos, circulares interna y externa, actas, informes, constancia, certificado, hoja de vida, sobres comerciales, mensajes electrónicos y tarjetas protocolarias.



Actividad 8: (8 horas)



Reúnase con sus compañeros de Pyme y resuelva las preguntas, posteriormente en un conversatorio expresen sus opiniones confrontándolas con las de los demás integrantes de la ficha.

- ¿Qué técnicas de reproducción de documentos hay?
- Investigue y realice un diagrama de flujo del proceso Procedimiento para el despacho de documentos.
- ¿Qué equipos y medios tecnológicos existen en la producción de documentos?

- ¿Cuáles Canales o medios de despacho de documentos existen?
- Explique el concepto de Mensajería.
- ¿Por qué es importante el Correo tradicional en las organizaciones?
- ¿Considera que el despacho de documentos debe tener un registro?

Actividad 9 (8 horas)



Ubiquémonos por un momento en nuestra casa. Allí se reciben varios documentos en un mes como: facturas por pagar de agua, luz, gas, teléfono, cartas, requerimientos, invitaciones, cobros de impuestos, facturas de compras, entre otros. Todos estos documentos deben tener un trato especial, un destino y un trámite final. En quince minutos vamos a recordar:

1. ¿Cuál es ese trámite que damos allí a estos documentos? 1.2 ¿los conservamos? ¿Cómo?
2. ¿Qué se hace finalmente con ellos?
3. ¿Si ha ocurrido en algún momento que se haya extraviado alguno de esos documentos y que ha ocurrido en este caso?
4. Investigue y realice un diagrama de flujo del proceso de recepción y distribución de documentos, según la normatividad vigente

Actividad 10.1: (8 horas)



En grupos, analicen e identifiquen, los temas relacionados con:

- Políticas institucionales en cuanto a mensajería interna y externa.
- Medios de consulta de los documentos
- Préstamo de documentos (testigo, ficha de afuera para préstamo de documentos).
- Recuperación de la documentación prestada.
- Fase de descargue de la correspondencia. – Concepto y – Procedimiento.

Las herramientas tecnológicas han generado un gran impacto en la prestación del servicio archivístico, su alineación e interacción con protocolos de atención. ¿Qué opina acerca del uso de la tecnología en el servicio al cliente?

Elabore con sus propias palabras “su concepto de servicio al usuario archivístico”, comparta sus argumentos en plenaria a sus compañeros de equipo

Ambiente Requerido: "Ambientes en Centro de Formación o móvil con equipos de cómputo, aplicativos, Aula de informática, ambiente polivalente, laboratorio. Empresa patrocinadoras o empleadoras, Unidades administrativas SENA, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, WhatsApp; meet; ambiente de Gestión Documental."

Estrategias o técnicas didácticas activas: Actividad interactiva, técnicas de pregunta.

Materiales de formación: Equipos de cómputo, impresora, scanner, internet, intranet, sillas y mesas, resmas, marcadores, tablero acrílico, guías de aprendizaje, marcadores borrables, almohadillas, papel bond resma, lápiz, bolígrafos, colores.

Material de apoyo: Guías y normativa archivística del AGN incluida en cada actividad.

Evidencias de aprendizaje: Entregable de apoyo al desarrollo del proyecto formativo

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 88 horas.

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

Es importante apropiarse de los conocimientos obtenidos durante el desarrollo del proceso formativo para crear el Protocolo de Servicio de la idea de negocio y evocando el Modelo Pedagógico del SENA donde el Aprendiz es el Actor de su propio proceso guiado por el Instructor en el proceso de apropiación del conocimiento.

CRM y Servicio al Cliente

SAV

Comunicación Empresarial

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Plan estratégico de comunicación Interna y Externa.

Instrumentos de evaluación: Guía de observación, Mapa conceptual, Talleres, Investigación, Herramientas digitales para evaluar, Juegos.

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - **Martha Janeth Rojas Gómez.**

Descripción de la actividad: Verificar todas las herramientas de TIC (Excel Intermedio) dentro de una organización, podemos identificar el papel que cumplen en el área administrativa y contable. Por lo cual proyectaremos el impacto que tiene la apropiada TIC (Excel Intermedio) en los procesos de la una Pyme en el área administrativa y contable de la Pyme.

Ambiente requerido: Ambiente asignado en la franja de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentaciones, Cuestionario de evaluación, Desarrollo de actividades de apropiación del conocimiento en plataforma, Desarrollo de talleres y Ejercicios de aplicación.

Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, uso de TIC (Excel Intermedio) en el ambiente de formación.

Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los aprendices.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje y talleres prácticos.

Material de apoyo: Herramientas TIC (Excel Intermedio).

Duración de la actividad: 40 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**

Respetado aprendiz teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la guía de aprendizaje lo invito a ejecutar las siguientes actividades:

Descripción de la actividad : (12 horas)



Los podcasts son una serie de episodios grabados en audio y transmitidos online. Estos pueden ser grabados en diferentes formatos, siendo las más comunes entrevistas entre invitado y presentador y grabaciones individuales donde el presentador (o presentadores) comenta sobre un tema específico, que en este caso será el de nuestra actual competencia “Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización”.

Los invito a consultar el siguiente link donde encontrara como crear su PODCAST.

https://www.youtube.com/watch?v=bCtFIM80oJE&t=13s

Actividad 1: (40 horas)

En grupos Pyme elaborar un Mini-manual (cartilla/guía) para la organización de la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.



Gráfico 2.
Fuente: http://archivosagil.blogspot.com/2015/09/expediente-administrativo.html

Ambiente Requerido: "Ambientes en Centro de Formación o móvil con equipos de cómputo, aplicativos, Aula de informática, ambiente polivalente. Empresa patrocinadoras o empleadoras, Unidades administrativas SENA, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, WhatsApp, meet", Classroom.

Materiales de formación: Equipos de cómputo, impresora, scanner, internet, intranet, sillas y mesas, resmas, marcadores, tablero acrílico, guías de aprendizaje, marcadores borrables, almohadillas, papel bond resma, lápiz, bolígrafos, colores.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Actividad interactiva, técnicas de pregunta.

Material de apoyo: Guías y normativa archivística del AGN incluida en cada actividad.

Evidencias de aprendizaje: Entregable de apoyo al desarrollo del proyecto formativo

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 52 horas.

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

Es importante transferir el conocimiento obtenido durante el desarrollo del proceso formativo en el trimestre para impactar en el Servicio al cliente y en la Comunicación Organizacional.

Medios de Comunicación

Liderazgo y Entregable

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de casos, Trabajo Colaborativo, Juego de roles.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Protocolo de Servicio al Cliente.

Instrumentos de evaluación: Mapa conceptual, Investigación, Herramientas digitales.

Duración de la actividad: 40 horas.

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - **Martha Janeth Rojas Gómez.**

Descripción de la actividad: Presentar un Diseño para la microempresa una propuesta para hacer uso de las TIC (Excel Intermedio) en los diferentes procesos de la organización.

Ambiente requerido: Ambiente asignado en la franja de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentaciones, Cuestionario de evaluación, Desarrollo de actividades de apropiación del conocimiento en plataforma, Desarrollo de talleres y Ejercicios de aplicación.

Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, uso de TIC (Excel Intermedio) en el ambiente de formación.

Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los aprendices.

Materiales de formación: Guías de aprendizaje y talleres prácticos.

Material de apoyo: Herramientas TIC (Excel Intermedio).

Duración de la actividad: 40 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**					
III. EJECUCIÓN	Realización de un video que evidencie la importancia de implementar estrategias que fomenten la competitividad empresarial	• Ingresar los documentos para la Organización aplicando el manual de gestión documental, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. - Identificar los canales o medios de ingreso de los documentos. - Aplicar los medios de comunicación establecidos por la organización. • Radicar los documentos que harán parte de la gestión administrativa, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas y la	**Evidencias de Conocimiento:** Respuestas a preguntas relacionadas con la normatividad archivística, instrumentos, principios y glosario archivístico. **Evidencias de Desempeño:** Elaborar un Mini-manual (cartilla/guía) para la organización de la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Evidencias de Producto:** Cuadro de clasificación documental de una dependencia de la entidad. Organización de una serie documental de	• Opera de manera responsable los equipos y programas (aplicativo) para el recibo y despacho de documentos internos y externos; de acuerdo con el manual de operación de los equipos requeridos para el recibo y despacho de documento. • Utiliza responsablemente las Tablas de Retención Documental. • Clasifica de manera cuidadosa la documentación recibida. • Radica de manera rigurosa los documentos para la Organización,	Técnica: Formulación de Preguntas Instrumentos de Evaluación: Cuestionario Técnica: Observación Directa Instrumentos de Evaluación: Lista de chequeo Técnica: Valoración del producto Instrumentos de Evaluación: Lista de chequeo

		legislación vigente. • Despachar los documentos producidos por la Organización aplicando el manual de gestión documental, las normas técnicas y las de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. • Atender a los usuarios de acuerdo con la política institucional, las normas de gestión de la calidad y la tecnología disponible. • Realizar el recordatorio y cobro de correspondencia a las diferentes dependencias.	acuerdo a las TRD de una dependencia de la entidad.	internos y externos, aplicando el software, las normas y la legislación vigente. • Analiza e interpreta de manera coherente la información contenida en los documentos recibidos, para el respectivo registro. • Utiliza de manera responsable los formatos, planillas y software para el registro y control de los documentos recibidos, teniendo en cuenta las normas de gestión de la calidad y la tecnología disponible. • Realiza de manera estricta el recordatorio de	

				correspondencia recibida, a las dependencias respectivas aplicando el manual de gestión documental. • Utiliza responsablemente los elementos de protección, de acuerdo con las normas de seguridad y salud ocupacional durante el desempeño de sus funciones.	
Competencia: **210601010** - Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**					
		Saberes Previos Personalidad Comunicación Asertiva-Pasiva-Agresiva Empresa - Actividad económica Planeación de los Recursos de la Empresa Clientes - Tipos de Clientes - Triangulo de Servicio	Enseñanza, Aprendizaje y Evaluación conceptualizar las diferentes temáticas del programa de formación. Se desarrollarán procesos pedagógicos donde los aprendices interioricen y apliquen las habilidades	Criterios de Evaluación 210601010 facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Atiende el público y facilita el servicio al	Talleres prácticos Juego de roles Dinámicas de grupo Pruebas de ejecución Presentaciones ejecutivas

		CRM y Servicio al Cliente SAV Comunicación Empresarial Liderazgo	comunicativas en los diferentes contextos laboral y social. Evidencias de Desempeño: Demostrar conocimientos para comunicar proyectos y temas laborales. Realizar instrumento de medida para diagnosticar el nivel de comunicación y realización de informe del diagnóstico. Evidencias de Producto: Protocolo de Servicio al Cliente	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.	
Competencia: 210601012 – Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - Martha Janeth Rojas Gómez.					
		Conceptualizar la temática de referencia absoluta, relativa por fila y por columna, función Si, Sumar.Si, Contar.Si, Promedio.Si y función hoy() en (Excel) y su relación con procesos administrativos de la microempresa.	Evidencias de Conocimiento:	Utiliza de manera responsable los recursos tecnológicos de oficina, teniendo en cuenta los manuales del	Listas de chequeo Cuestionario Sustentaciones grupales Talleres

		Identificar la forma de implementar fórmulas referencia absoluta relativa por fila y por columna, función SI y su aplicabilidad mediante ejercicios. Reconocer la importancia del uso de Excel referencia absoluta, relativa por fila y por columna, las funciones Si, Suma.Si, Contar.Si, Promedio.Si, Hoy(), SiFecha() su aplicación mediante ejercicios prácticos y de esta forma la generación de una nómina. Elabora ejercicios prácticos con funciones Si, Suma.Si, Contar.Si, Promedio.Si, Hoy(), de esta forma la generación de una nómina.	Reconocer la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC (Excel Intermedio). Evidencias de Desempeño: Identificar la forma de implementar las TIC (Excel Intermedio) en la gestión de la parte administrativa y contable de la microempresa. Evidencias de Producto: Presentar un Diseño para la microempresa una propuesta para hacer uso de las TIC (Excel Intermedio) en los diferentes	usuario y de operación, las políticas de la Organización, el manual de procesos y procedimientos, las normas de gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional y las funciones de la Unidad Administrativa.	Exposiciones

		Conceptualizar e identificar las funciones Contara, Matriciales, lógicas, BuscarV, índice, concatenar y su aplicación mediante ejercicios particos. Conocer e identificar las funciones de Excel Indirecto, Concatenar, Hipervínculo y elaborar ejercicios prácticos. Conocer funciones básicas de Excel Financiero y su aplicación mediante ejercicios prácticos. Conocer sobre combinación de correspondencia, mediante la elaboración de ejercicios prácticos. Conceptualizar, diseñar, tabular formularios en Google Drive y su aplicación mediante	procesos de la organización.		

		ejercicios prácticos. Diseño de proyecto de TIC de acuerdo a los parámetros establecidos de la Pyme y entrega de juicios, entrega de formatos a Coordinación y cierre de trimestre.			

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**

A

Acceso: Posibilidad de consultar y utilizar los documentos almacenados en un archivo.

Acceso a los Archivos. Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Acceso a los documentos originales. Disponibilidad de los documentos de archivo mediante los instrumentos de consulta de la información.

Archivo: Conjunto de documentos, independientemente de su fecha, forma y soporte material, producidos o recibidos por una persona, entidad o institución pública o privada en el ejercicio de su actividad.

Archivística: Disciplina que estudia los principios y técnicas para la organización, conservación y gestión de los archivos.

Automatización. Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.

C

Ciclo de Vida del Documento: Etapas que atraviesa un documento desde su creación hasta su disposición final, ya sea su conservación permanente o eliminación.

Clasificación: Proceso de organizar los documentos en categorías o series según su contenido, origen o función.

Conservación: Conjunto de medidas y técnicas aplicadas para asegurar la preservación de los documentos en el tiempo.

Consulta de documentos. Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

D

Depuración. Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

Depósito de archivo. Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución archivística.

Descripción documental. Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

Digitalización: Proceso de convertir documentos físicos en formato digital para facilitar su almacenamiento y acceso.

Documento: Información registrada en cualquier soporte material, que puede ser utilizada como evidencia o referencia.

E

Eliminación: Proceso controlado de destrucción de documentos que ya no son necesarios y que han cumplido con los requisitos legales y administrativos para su retención.

Expediente: Conjunto de documentos agrupados por un tema o asunto específico, que se gestionan como una unidad.

F

Fondo Documental: Conjunto de documentos generados o reunidos por una entidad o persona en el ejercicio de sus actividades y que se conservan por su valor informativo o histórico.

G

Gestión Documental: Conjunto de normas y procedimientos destinados a la administración y control de los documentos durante todo su ciclo de vida.

I

Índice: Lista ordenada de los documentos o expedientes contenidos en un archivo, con referencias que faciliten su localización.

Integridad: Estado de los documentos que garantiza que no han sido alterados o modificados desde su creación.

M

Metadatos: Datos descriptivos que proporcionan información sobre otros datos, en este caso, sobre los documentos, facilitando su identificación, gestión y acceso.

P

Preservación: Conjunto de acciones orientadas a la protección de los documentos para garantizar su accesibilidad y uso a largo plazo.

Principio de orden original. Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

Principio de procedencia. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen. Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

Procedimiento: Serie de pasos establecidos para llevar a cabo una tarea o proceso específico relacionado con la gestión documental.

Producción documental. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

R

Retención Documental: Periodo durante el cual los documentos deben ser conservados para cumplir con las obligaciones legales, administrativas o de valor histórico.

Registro: Documento individual que forma parte de un expediente o serie documental.

S

Serie Documental: Conjunto de documentos con características comunes, producidos de manera recurrente y organizados según su función o contenido.

T

Transferencia: Proceso de mover documentos de un archivo de gestión a un archivo intermedio o histórico para su conservación a largo plazo.

Tabla de Retención: Herramienta que define los plazos de conservación y las disposiciones finales de los documentos.

V

Valor Documental: Importancia que tiene un documento basado en su contenido, utilidad y relevancia legal, administrativa, fiscal, histórica o informativa.

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

Asertividad: La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento.

Autorregulación: Se refiere a aquella capacidad que dispone una persona, entidad, asociación, organización o institución de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntario que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos.

Comunicación asertiva: Permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas.

Comunicación escrita: Se utilizan las palabras mediante el uso de escritos, a través de la representación de signos en papel.

Comunicación no verbal: Es un proceso de comunicación que se manifiesta a través de gestos, expresiones o movimientos corporales.

Comunicación oral: En este caso se manifiesta este tipo de comunicación a través de las palabras habladas.

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones o clientes).

Comunicación verbal: Es aquella en la que se utilizan las palabras. El mensaje que se transmite se articula y expresa a través de la comunicación oral, o escrita.

Conflicto: Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas.

Critica: Conjunto de opiniones o juicios que responden a un análisis y que pueden resultar positivos o negativos.

Empatía: Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Habilidades sociales: Son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en sociedad, estas habilidades están formadas por un amplio abanico de ideas, sentimientos, creencias y valores que son fruto del aprendizaje y la experiencia.

Imagen corporativa: Hace referencia al conjunto de valores y atributos que representa una entidad, organización o empresa, y la manera en que esta es percibida por la sociedad. En este sentido, la imagen corporativa es una representación mental que viene determinada por las acciones, la filosofía y la estructura física de la entidad u organización, y es trasmitida al público por medio de campañas comunicacionales a través de los diferentes medios, así como por los principios y valores sobre los que se sustente su proceder.

Imagen personal: es un concepto asociado a la proyección visual y espiritual de la personalidad. Como tal, se compone de un conjunto de rasgos externos, como la apariencia física, la indumentaria o la gestualidad, e internos, como la manera de hablar, el grado de cortesía y el nivel educativo. Es

muy valorada en el área profesional, y especialmente en el entorno de las relaciones públicas. De hecho, algunas empresas y organizaciones imponen códigos de imagen personal a sus empleados. Incluso, existen profesionales de la estética cuya especialidad es la asesoría de imagen.

Kinésica: es una forma de comunicación determina fuentes de comportamiento como la postura corporal que es la posición del cuerpo, los gestos que son los movimientos realizados con las manos, brazos y cabeza, la expresión facial que regula la mirada e interacción, y la sonrisa que se utiliza para expresar simpatía.

Paralingüística: realiza el estudio de las variaciones no lingüísticas como el ritmo, el tono y el volumen de la voz.

Proxémica: se refiere al conjunto de comportamientos relacionados con el espacio personal que nos rodea y la conducta territorial humana para estudiar el espacio que cada uno de nosotros necesita para vivir.

Relaciones interpersonales: son aquellas que realizamos día a día al comunicarnos con nuestros semejantes. Por ejemplo: desde que nos levantamos y saludamos a mamá o a papá ya estamos teniendo relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales son de mucha importancia en la vida del ser humano, ya que para conocer que piensan las demás personas debemos comunicarnos ya sea de forma oral, escrita o gestual.

Servicio al Cliente: Es un proceso empresarial que requiere de herramientas de tecnología y de estrategias de marketing para mejorar la experiencia del consumidor. Es la manera en la que la empresa interactúa con los clientes, por ejemplo, durante el momento de compra o luego de haber adquirido un producto y tener algún inconveniente.

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - **Martha Janeth Rojas Gómez.**

Celda: Es la intersección entre filas y columnas lo cual forma la cuadrícula en la hoja de Excel, las celdas representan un punto de ubicación dentro de la hoja y es el lugar en donde se pueden introducir los datos.

Columna: Son las que se encuentran ubicadas verticalmente en una hoja de cálculo. Ellas están identificadas por los encabezados de columna que son letras que se encuentran en orden alfabético. En una hoja existen un total de 16,384 Columnas iniciando de la letra A y finalizando en la letra XFD.

Formato: Es la acción de cambiar la apariencia del contenido de una celda u hoja. Por lo general la aplicación del formato está orientado al cambio de: fuente, tamaño, relleno, borde, número y alineación.

Hoja de Cálculo: Es el área de trabajo dentro de Excel el cual permite manipular diferentes datos los cuales forman parte de la información que contiene el libro.

Libro: Es el archivo que creamos con Excel, es decir, todo lo que hacemos en este programa se almacenará formando un libro de trabajo el cual estará integrado por una cantidad de hojas de cálculo las cuales se pueden aumentar a discreción del usuario.

Operadores de cálculo: Los operadores especifican el tipo de cálculo que se desea realizar con los elementos de una fórmula. Microsoft Excel incluye cuatro tipos diferentes de operadores de cálculo: aritmético, comparación, texto y referencia.

Rango de Celdas: Consiste en una agrupación de celdas contiguas que forman una matriz rectangular dentro de la hoja.

Referencias Absoluta: Se producen cuando se fija una celda concreta como punto de referencia para una fórmula. En este caso ya no se toma la celda a partir de la distancia desde la casilla activa, sino que se toma una celda concreta que responde al cruce de una determinada fila y una columna concreta. Una referencia absoluta se genera introduciendo el símbolo $ delante de la letra de la columna y del número de la fila. Por ejemplo A5 fija la celda A5 para cualquier operación.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Competencia: **210601008** - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. **Nidia Pérez Maldonado.**

Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. Enlace Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 11 (2), 25-50

Congreso de la República de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: Ley 594 de 2000

Congreso de la República de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: Ley 1712 de 2014

Presidencia de la República de Colombia. (2015). Decreto 1080 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Recuperado de: Decreto 1080 de 2015

Presidencia de la República de Colombia. (2012). Decreto 2609 de 2012. Por el cual se reglamenta el manejo de los archivos en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: Decreto 2609 de 2012

Archivo General de la Nación. (2016). Resolución 617 de 2016. Por la cual se establecen los lineamientos para la gestión documental y el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos. Recuperado de: Resolución 617 de 2016

Competencia: **210601010 -** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. **Segundo Reinaldo Ochoa Martínez.**

Cueto G. (2011) El hombre y la comunicación. https://efdeportes.com/efd163/el-hombre-y-la-comunicacion.htm

León M., Alma (2008). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Limusa, 2ª edición.

Universidad san buenaventura medellin (6 de julio de 2020)comunicación asertiva y empatía https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia

Muñoz, J. (junio 2019) El pensamiento crítico para la solución a un problema https://revistamarina.cl/revistas/2019/3/jmunozr.pdf

Romero, M. (enero 18 de 2017) Resolución de Conflictos Laborales: ¡Guía y Ejemplos! https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/resolucion-de-conflictos-laborales-guia-y-ejemplos/

Irreño M. (2017) Guía de aprendizaje SENA

https://www.academia.edu/36770873/GFPI_F_019_Formato_Guia_COMUNICACION

Competencia: **210601012 –** Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II - **Martha Janeth Rojas Gómez.**

https://excelyvba.com/curso-de-excel-basico/

https://support.microsoft.com/es-es/office/funciones-l%C3%B3gicas-referencia-e093c192-278b-43f6-8c3a-b6ce299931f5

http://www.cca.org.mx/cca/cursos/hbi/h_excel/html/referenciasabsolutasylasreferenciasrelativas%20.htm

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nidia Pérez Maldonado Segundo Reinaldo Ochoa Martínez Martha Janet Rojas Gómez	Instructora Instructor Instructora	SENA Centro de Gestión Administrativa	22 de septiembre de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Empresarial

Código del Programa de Formación: 170855

Nombre del Proyecto Formativo: Análisis de la información de productos y servicios para generar ideas de negocio.

Fase del Proyecto: Fase 1 Análisis e Investigación

Actividad de Proyecto Formativo: Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocio que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.

Competencia:

210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Eliana Chaves Aguilera

Resultados de aprendizaje

21060101001 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.

21060101002 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.

21060101003 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.

21060101004 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. 21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

21060101006 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.

Competencia

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social TIC Fase I y II. Luis Alberto Chaves Sabogal

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

24020150012 Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.

Competencia

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1. Reynaldo Ochoa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

21060100301- Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

21060100302- Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 350 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz: El perfil ocupacional del Tecnólogo de Gestión Empresarial está orientado a formar personas íntegras con desarrollo de competencias para que sean seres innovadores y competitivos para dar lo mejor en el Sector Real. El programa se ha diseñado teniendo en cuenta las necesidades actuales del sector productivo del país, atendiendo la solicitud de la Mesa Sectorial.

Es importante el desarrollo de todas y cada una de las actividades propuestas por los Instructores; dado lo anterior se busca fortalecer habilidades y conocimientos en cada una de las Competencias del Programa de Formación y alcanzar los Resultados de Aprendizaje en cada Fase del Proyecto.

El desarrollo de trabajo autónomo sistemático y organizado fortalece el proceso formativo para que el cumplimiento de objetivos se logre de manera exitosa y significativa.

También es importante desarrollar trabajo colaborativo para impulsar el crecimiento integral del grupo ya que permite la interacción entre los miembros de la ficha y construir conocimiento y experiencia lo cual fortalece el proyecto formativo y las relaciones interpersonales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Eliana Chaves Aguilera

Las actividades que se van a desarrollar en el IV Trimestre Académico del año 2024 permitirán construir conocimiento y desarrollar habilidades comunicativas para fortalecer las relaciones interpersonales. También se desarrollará habilidad en Servicio al cliente y fidelización.

Saberes Previos

La Personalidad

La Comunicación y sus elementos – Comunicación Asertiva-Agresiva-Pasiva- Verbal y No Verbal

Empresa – Actividad Económica

Planeación de los Recursos de la Empresa

Clientes Tipos de Clientes – Triángulo de Servicio

CRM y Servicio al Cliente

SAV

Comunicación Empresarial

Liderazgo - Entregable

Competencia

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1. Reynaldo Ochoa

Descripción de la(s) Actividad(es)

Conocimientos previos

Inducción a la competencia

Teoría general de la administración

Planeación estratégica

La empresa

Teorías gerenciales modernas

Matrices

Matriz DOFA

Informe ejecutivo

Introducción al PA

Entregable

Competencia

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social TIC Fase I y II. Luis Alberto Chaves Sabogal

Las actividades que se van a desarrollar van enfocadas hacia el conocimiento básico en informática y posterior aplicación de fórmulas utilizando la herramienta informática de Excel que puedan servir para la creación de negocios.

Inducción a la competencia

Saberes previos

Conceptos básicos de informáticos

Formulación en la herramienta informática Excel.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo , discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia

Materiales de formación: Tablero, marcadores, tv, cable hdmi.

Material de apoyo: Guías de aprendizaje, diapositivas power point

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de conocimiento: conoce los conceptos básicos de informática.

Evidencia de desempeño: Plantea soluciones a los problemas de su profesión

Evidencia de producto: Genera productos informáticos aplicados a su profesión

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Talleres colaborativos, resolución de problemas y Trabajo en equipo.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.1 Actividades de reflexión inicial

De acuerdo con el objetivo de desarrollar el proceso formativo, es importante fortalecer la idea de negocio por lo que el desarrollo del proyecto formativo debe ser un trabajo serio y responsable.

El Tecnólogo en Gestión Empresarial debe ser disciplinado, innovador, organizado y cumplir metas propuestas desde lo personal y lo laboral.

210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Eliana Chaves Aguilera

Se deben establecer bases sobre el conocimiento e importancia de la Comunicación Organizacional y el Servicio al cliente interno y externo para desarrollar su proyecto formativo en el marco de la Comunicación Asertiva para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proceso formativo.

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Protocolo de Servicio al cliente.

Instrumentos de evaluación: Guía de observación, Mapa conceptual, Talleres, Investigación, Herramientas digitales para evaluar, Juegos.

Duración de la actividad: 40 horas.

Competencia

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1. Reynaldo Ochoa

Descripción de la(s) Actividad(es)

- ✓ Identificar y aplicar las teorías modernas de la administración y presentar ejemplos (Feria empresarial)

- ✓ Aplique el formato de Diagnóstico inicial e identifique las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, teniendo en cuenta el material y orientación dadas por el instructor sobre el análisis del micro y macroentorno.

Ambiente requerido: 504 y 603 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda y mapa conceptual

Materiales de formación: Cuadernos de pedagogía, plataformas web con acceso a materiales educativos, biblioteca Sena. Presentaciones. Ejercicios interactivos

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos, etc.

Duración de la actividad: Seis (6) horas.

- ✓ Revise los casos propuestos, los conceptos desarrollados en el ambiente para la competencia y analice cuales deben ser nuestros comportamientos, tanto a nivel personal, profesional y laboral - Elabore un cuadro comparativo de las teorías administrativas

- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre conceptos de teoría científica, clásica y relaciones humanas.

- ✓ Realice un mapa conceptual sobre Organización racional del trabajo / Diseñe un programa de mejoramiento organizacional para el área de servicios generales.

Cada pyme tiene máximo 15 minutos para la socialización

Ambiente requerido: 504 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura compartida. Foro

Materiales de formación: Plataforma Google drive. Video You tube

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos

Duración de la actividad: Diez (10) horas.

Competencia

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social TIC Fase I y II. Luis Alberto Chaves Sabogal

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás

y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Como actividades de reflexión el aprendiz debe identificar la importancia de la aplicación de herramientas informáticas que permitan aplicar las ideas de negocio que tenga publicando los productos y/o servicios que tenga y pasando del concepto de idea a publicar su negocio de tal forma que el internet lo utiliza como herramienta de mercadeo y venta. Cada tema visto debe enfocarlo hacia el manejo virtual de tal forma que al seguir en su formación académica debe poder mostrar una empresa montada con todas las ayudas de la informática.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo , discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia

Materiales de formación: Tablero, marcadores, tv, cable hdmi.

Material de apoyo: Guías de aprendizaje, diapositivas power point

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de conocimiento: conoce los conceptos básicos de informática

Evidencia de desempeño: Plantea soluciones a los problemas de su profesión

Evidencia de producto: Genera productos informáticos aplicados a su profesión

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Talleres colaborativos, resolución de problemas y Trabajo en equipo.

Duración de la actividad: 4 horas.

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

210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Eliana Chaves Aguilera

Es importante obtener conocimientos básicos de Servicio al Cliente contextualizando los procesos para desarrollar habilidades comunicativas en la organización con el cliente interno y el cliente externo.

Se debe desarrollar el respectivo taller asignado en la semana por la Instructora y se socializará en la formación para aclarar conceptos técnicos y experiencias vividas en Servicio por cada uno de los participantes del proceso de formación. Los temas a trabajar son los siguientes:

La Personalidad

La Comunicación y sus elementos – Comunicación Asertiva-Agresiva-Pasiva- Verbal y No Verbal

Empresa – Actividad Económica

Planeación de los Recursos de la Empresa

Clientes Tipos de Clientes – Triángulo de Servicio

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Plan estratégico de comunicación Interna y Externa.

Instrumentos de evaluación: Guía de observación, Mapa conceptual, Talleres, Investigación, Herramientas digitales para evaluar, Juegos.

Competencia

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1. Reynaldo Ochoa

Descripción de las actividades

- ✓ Planea alternativas de solución a las debilidades encontradas y optimiza las fortalezas existentes.

- ✓ Revise los casos propuestos, los conceptos desarrollados en el ambiente para la competencia y analice cuales deben ser nuestros comportamientos, tanto a nivel personal, profesional y laboral - Elabore un cuadro comparativo de las teorías administrativas

- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre conceptos de teoría científica, clásica y relaciones humanas.

Ambiente requerido: 504 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mapa conceptual

Materiales de formación: Plataforma Google drive. Video You tube. Biblioteca virtual Sena

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos

Duración de la actividad: Cuatro (4) horas.

Competencia – Instructor Luis Chaves

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás

y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, cliente).

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Trabajo colaborativo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia

Materiales de formación: Tablero, marcadores, tv, cable Hdmi.

Material de apoyo: Guías de aprendizaje, diapositivas power point

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de conocimiento: conoce los conceptos básicos de informática

Evidencia de desempeño: Plantea soluciones a los problemas de su profesión

Evidencia de producto: Genera productos informáticos aplicados a su profesión

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Talleres colaborativos, resolución de problemas y Trabajo en equipo.

Duración de la actividad: 8 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Eliana Chaves Aguilera

Es importante apropiarse de los conocimientos obtenidos durante el desarrollo del proceso formativo para crear el Protocolo de Servicio de la idea de negocio y evocando el Modelo Pedagógico del SENA donde el Aprendiz es el Actor de su propio proceso guiado por el Instructor en el proceso de apropiación del conocimiento.

CRM y Servicio al Cliente

SAV

Comunicación Empresarial

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.

Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Plan estratégico de comunicación Interna y Externa.

Instrumentos de evaluación: Guía de observación, Mapa conceptual, Talleres, Investigación, Herramientas digitales para evaluar, Juegos.

Competencia

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1. Reynaldo Ochoa

Descripción de las actividades

- ✓ Realice un mapa conceptual sobre Organización racional del trabajo / Diseñe un programa de mejoramiento organizacional para el área de servicios generales.
- ✓ Participe en el debate sobre aplicación de programas de mejoramiento organizacional, a la empresa objeto del proyecto de formación.
- ✓ Responda la prueba de conocimientos sobre Teoría burocrática y de sistemas.
- ✓ Participe en el juego de roles acerca del manejo de programas de mejoramiento organizacional - Elabore una matriz DOFA.

Ambiente requerido: 504 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Filminuto. Mesa Redonda

Materiales de formación: Plataforma Google drive. Video You tube. Biblioteca virtual Sena

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos

Duración de la actividad: Cuatro (4) horas

Competencia:

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Como actividades de apropiación el aprendiz realizará los siguientes eventos:

Creación de página web

Creación de blog

Elaboración de presentación de productos y servicios.

Citación de reuniones virtuales para posibles clientes.

Generación de encuestas de productos y/o servicios

Envío de documentos y propaganda de productos y/o servicios.

-

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo , discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia

Materiales de formación: Tablero, marcadores, tv, cable Hdmi.

Material de apoyo: Guías de aprendizaje, diapositivas power point

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de conocimiento: conoce los conceptos básicos de informática

Evidencia de desempeño: Plantea soluciones a los problemas de su profesión

Evidencia de producto: Genera productos informáticos aplicados a su profesión

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Talleres colaborativos, resolución de problemas y Trabajo en equipo.

Duración de la actividad: 40 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Es importante transferir el conocimiento obtenido durante el desarrollo del proceso formativo en el trimestre para impactar en el Servicio al cliente y en la Comunicación Organizacional.

210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. - Eliana Chaves Aguilera

Medios de Comunicación

Liderazgo y Entregable

Ambiente requerido: Aula virtual, ambientes de formación asignados, LMS dispuesto por el SENA, entorno social.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de casos, Trabajo Colaborativo, Juego de roles.
Materiales de formación: Presentaciones digitales, videos, lecturas.

Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.

Evidencias de aprendizaje: Protocolo de Servicio al Cliente.

Instrumentos de evaluación: Mapa conceptual, Investigación, Herramientas digitales.

Competencia

210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1. Reynaldo Ochoa

Descripción de la actividad:

Semana 10- Entregable

En la presenta ATA usted debe presentar el entregable correspondiente al avance de la fase de ANALISIS, para lo cual debe anexar:

1. Informe ejecutivo de la fase
2. Soporte de la presentación de la pyme seleccionada (Diapositivas)
3. Formato de evaluación proyecto formativo 8I trimestre)

Me permito recordarles que el entregable se elaboró de forma GRUPAL, pero el envío a plataforma debe hacerse de forma INDIVIDUAL.

NOTA: Favor adjuntar los archivos separados.

Ambiente requerido: 504 Centro de Gestión Administrativa

Estrategias o técnicas didácticas activas: Rejilla de conceptos. Los seis (6) sombreros. Mesa redonda.

Lluvia de ideas

Materiales de formación: Cuadernos de pedagogía, plataformas web con acceso a materiales educativos, biblioteca Sena. Presentaciones. Ejercicios interactivos

Material de apoyo: Tablero, marcadores, papel reciclable, esferos, etc.

Duración de la actividad: Seis (6) horas.

Competencia

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Tic Fase I

1. Conceptos básicos de informática

2. Creación página web

3. Creación de un video

4. Creación de formularios para encuestas.

5. Creación de página blog.

6. Sesión virtual

7. Generación de reuniones virtuales

8. Mapa mental

9. Línea de tiempo

10. Productos entregables

Competencia:

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Tic Fase II

1. Combinar correspondencia

2. Función de búsqueda

3. Función condicional

4. Funciones Básicas y validación de datos

5. filtros y tablas dinámicas

6. separación de nombres y apellidos

7. Filtro Avanzado

8. Función indirecto

9. Indice_Coincidir

10. Producto entregable

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo, discusiones grupales, trabajo en equipo, Presentaciones multimedia

Materiales de formación: Tablero, marcadores, tv, cable Hdmi.

Material de apoyo: Guías de aprendizaje, diapositivas power point

Evidencias de aprendizaje: Evidencias de conocimiento: conoce los conceptos básicos de informática

Evidencia de desempeño: Plantea soluciones a los problemas de su profesión

Evidencia de producto: Genera productos informáticos aplicados a su profesión

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Talleres colaborativos, resolución de problemas y Trabajo en equipo.

Duración de la actividad: 44 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
210601010 2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.					
Fase 1	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a	Saberes Previos Personalidad Comunicación Asertiva-Pasiva-Agresiva Empresa - Actividad económica	**Evidencias de Conocimiento** A través de diferentes Estrategias de Enseñanza,	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos	Talleres prácticos Juego de roles

	las necesidades y expectativas del mercado.	Planeación de los Recursos de la Empresa Clientes - Tipos de Clientes - Triangulo de Servicio CRM y Servicio al Cliente SAV Comunicación Empresarial Liderazgo	Aprendizaje y Evaluación conceptualizar las diferentes temáticas del programa de formación. Se desarrollarán procesos pedagógicos donde los aprendices interioricen y apliquen las habilidades comunicativas en los diferentes contextos laboral y social. **Evidencias de Desempeño:** Demostrar conocimientos para comunicar proyectos y temas laborales. Realizar instrumento de medida para diagnosticar el nivel de comunicación y realización de informe del diagnóstico.	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	Dinámicas de grupo Pruebas de ejecución Presentaciones ejecutivas

			Evidencias de Producto: Protocolo de Servicio al Cliente	externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva.	
210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1.					
Fase 1	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	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	Evidencias de Conocimiento: Diagnóstico del área administrativa Prueba de conocimiento de teorías administrativas. Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. Evidencias de Desempeño: Feria de teorías administrativas Participación en los debates Aplica con diligencia y	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. Analiza la empresa y comprende las teorías modernas de la	Talleres prácticos Juego de roles Dinámicas de grupo Pruebas de ejecución Presentaciones ejecutivas

		- 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	responsabilidad los instrumentos de diagnóstico, competencia y el proyecto formativo. Evidencias de Producto: Matriz DOFA Informe final	administración y presenta ejemplos de cada una para la ubicación de la microempresa del proyecto. 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 responsabilid	

				ad los procesos de la unidad administrativa teniendo en cuenta los principios de planeación en la ejecución	
Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Tic Fase I					
Fase 2	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	1. Conceptos básicos de informática 2.Creación página web 3. Creación de un video 4. Creación de formularios para encuestas. 5. Creación de página blog. 6. Sesión virtual 7. Generación de reuniones virtuales 8. Mapa mental 9. Línea de tiempo 10. Productos entregables	**Evidencia de Conocimiento**: conoce los conceptos básicos de informática **Evidencia de Desempeño:** Plantea soluciones a los problemas de su profesión **Evidencia de Producto:** Genera productos informáticos aplicados a su profesión	Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas. Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar.	Talleres colaborativos Resolución de problemas Trabajo en equipo
Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Tic Fase II					

Fase 2	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	1. Combinar correspondencia 2. Función de búsqueda 3. Función condicional 4. Funciones Básicas y validación de datos 5. filtros y tablas dinámicas 6. separación de nombres y apellidos 7. Filtro Avanzado 8. Función indirecto 9. Indice_Coincidir 10. Producto entregable	**Evidencia de conocimiento:** Conoce las herramientas informáticas de Word y Excel **Evidencia de desempeño:** Propone un producto final utilizando herramientas informáticas como word o excel aplicada a su profesión. **Evidencia de producto:** Elabora un producto informático aplicado a su profesión.	Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas. Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos.	Talleres colaborativos Resolución de problemas Trabajo en equipo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Servicio al Cliente: Es un proceso empresarial que requiere de herramientas de tecnología yde estrategias de marketing para mejorar la experiencia del consumidor. Es la manera en la que la empresa interactúa con los clientes, por ejemplo, durante el momento de compra o luego de haber adquirido un producto y tener algún inconveniente.

Comunicación asertiva: Permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas.

Comunicación escrita: Se utilizan las palabras mediante el uso de escritos, a través de la representación de signos en papel.

Comunicación no verbal: Es un proceso de comunicación que se manifiesta a través de gestos, expresiones o movimientos corporales.

Comunicación oral: En este caso se manifiesta este tipo de comunicación a través de las palabras habladas.

Comunicación verbal: Es aquella en la que se utilizan las palabras. El mensaje que se transmite se articula y expresa a través de la comunicación oral, o escrita.

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones o clientes).

Imagen personal: es un concepto asociado a la **proyección visual y espiritual de la personalidad**. Como tal, se compone de un conjunto de rasgos externos, como la apariencia física, la indumentaria o la gestualidad, e internos, como la manera de hablar, el grado de cortesía y el nivel educativo. Es muy valorada en el área profesional, y especialmente en el entorno de las relaciones públicas. De hecho, algunas empresas y organizaciones imponen códigos de **imagen personal** a sus empleados. Incluso, existen profesionales de la estética cuya especialidad es la asesoría de imagen.

Imagen corporativa: Hace referencia al conjunto de valores y atributos que representa una entidad, organización o empresa, y la manera en que esta es percibida por la sociedad. En este sentido, la imagen corporativa es una representación mental que viene determinada por las acciones, la filosofía y la estructura física de la entidad u organización, y es trasmitida al público por medio de campañas comunicacionales a través de los diferentes medios, así como por los principios y valores sobre los que se sustente su proceder.

Kinésica: es una forma de comunicación determina fuentes de comportamiento como la postura corporal que es la posición del cuerpo, los gestos que son los movimientos realizados con las manos, brazos y cabeza, la expresión facial que regula la mirada e interacción, y la sonrisa que se utiliza para expresar simpatía.

Proxémica: se refiere al conjunto de comportamientos relacionados con el espacio personal que nos rodea y la conducta territorial humana para estudiar el espacio que cada uno de nosotros necesita para vivir.

Paralingüística: realiza el estudio de las variaciones no lingüísticas como el ritmo, el tono y el volumen de la voz.

Relaciones interpersonales: son aquellas que realizamos día a día al comunicarnos con nuestros semejantes. Por ejemplo: desde que nos levantamos y saludamos a mamá o a papá ya estamos teniendo relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales son de mucha importancia en la vida del ser humano, ya que para conocer que piensan las demás personas debemos comunicarnos ya sea de forma oral, escrita o gestual.

Asertividad: La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento.

Autorregulación: Se refiere a aquella capacidad que dispone una persona, entidad, asociación, organización o institución de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntario que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos.

Conflicto: Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también,

cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas.

Critica: Conjunto de opiniones o juicios que responden a un análisis y que pueden resultar positivos o negativos.

Habilidades sociales: Son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en sociedad, estas habilidades están formadas por un amplio abanico de ideas, sentimientos, creencias y valores que son fruto del aprendizaje y la experiencia.

Empatía: Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).

Amenazas - se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) – su objetivo consiste en ayudar a una empresa a encontrar sus factores estratégicos críticos, para usarlos, una vez identificados, y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

Análisis de los grupos de interés (stakeholders) – el análisis del grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización.

Análisis externo de la empresa – se trata de ir indicando los diferentes elementos del ENTORNO (macro y micro entorno) que influyen a la empresa.

Análisis interno de la empresa – consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa.

Análisis del entorno de la empresa – el análisis que incluye la exploración de los factores, que forman el entorno en el cual actúa la empresa.

Análisis ETOP – el análisis que constituye un perfil de amenazas y oportunidades provenientes del entorno externo de la empresa.

Análisis ETOP – el análisis que constituye un perfil de amenazas y oportunidades provenientes del entorno externo de la empresa.

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Archivo: Grupo de registros relacionados.

Atributos: Es una unidad básica e indivisible de información acerca de una entidad o una relación. Por ejemplo, la entidad proveedor tendrá los atributos nombre, domicilio, población.

Base de datos: Base de Datos es un conjunto exhaustivo no redundante de datos estructurados organizados independientemente de su utilización y su implementación en máquina accesible en tiempo real y compatible con usuarios concurrentes con necesidad de información diferente y no predicable en tiempo.

Campo: Grupo de caracteres.

Claves: Campo o grupo de campos en un registro, que se usa para identificar a este último.

Clave Primaria: Campo o grupo de campos que identifican exclusivamente un registró.

Diagrama Entidad- Relación: Modelo de datos que usa símbolos gráficos para mostrar la organización y las relaciones entre los datos.

Abrir permite abrir y visualizar cualquier documento de Word que se haya guardado en la computadora.

Alinear Alinea los bordes de varios objetos seleccionados. Puedes centrarlos o distribuirlos de manera uniforme en la página.

Barra de fórmulas: Barra situada en la parte superior de la ventana de Excel que se utiliza para especificar o modificar valores o fórmulas en celdas o gráficos. Muestra el valor o fórmula constante almacenada en la celda activa.

Celda activa: Celda seleccionada en la que se especifican los datos al comenzar a escribir. Sólo hay una celda activa a la vez. La celda activa tiene un contorno grueso.

Celda combinada: Celda única que se crea al combinar dos o más celdas seleccionadas. La referencia de celda de una celda combinada es la celda superior izquierda del rango original seleccionado.

Formato condicional: Formato, como un sombreado de celda o un color de fuente, que Excel aplica automáticamente a las celdas si una condición determinada es verdadera.

Fórmula: Secuencia de valores, referencias de celda, nombres, funciones u operadores de una celda que juntos producen un nuevo valor. Una fórmula siempre comienza por un signo igual (=).

Función (Microsoft Query): Expresión que devuelve un valor basándose en los resultados de un cálculo. Query asume que los orígenes de datos son compatibles con las funciones Promedio, Contar, Max, Min y Suma. Es posible que algunos orígenes de datos no sean compatibles con todas ellas o que sí lo sean con otras funciones.

Función (Office Excel): Fórmula escrita previamente que toma un valor o valores, realiza una operación y devuelve un valor o valores. Use funciones para simplificar y acortar fórmulas de una hoja de cálculo, especialmente aquéllas que realicen cálculos largos o complejos.

Hoja activa: Hoja de un libro en la que se está trabajando. El nombre de la ficha de la hoja activa aparece en negrita.

Hoja de cálculo: Documento principal que se emplea en Excel para almacenar datos y trabajar con ellos. También se denomina hoja. Una hoja de cálculo se compone de celdas organizadas en columnas y filas; una hoja de cálculo siempre se almacena en un libro.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

Cueto G. (2011) El hombre y la comunicación. https://efdeportes.com/efd163/el-hombre-y-la-comunicacion.htm

León M., Alma (2008). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Limusa, 2ª edición.

Universidad san buenaventura medellin (6 de julio de 2020)comunicación asertiva y empatía https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia

Muñoz, J. (Junio 2019) El pensamiento crítico para la solución a un problema https://revistamarina.cl/revistas/2019/3/jmunozr.pdf

Romero, M. (Enero 18 de 2017) Resolución de Conflictos Laborales: ¡Guía y Ejemplos! https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/resolucion-de-conflictos-laborales-guia-y-ejemplos/

Irreño M. (2017) Guia de aprendizaje SENA
https://www.academia.edu/36770873/GFPI_F_019_Formato_Guia_COMUNICACION

Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 1.

- ✓ Administración de Personal y Recursos Humanos, William B. Wherther Jr. Última edición. McGraw Hill, México, Buenos Aires, Capitulo XI, Evaluación del desempeño, páginas 301 a la 338.
- ✓ Administración de Recursos Humanos, George W Bholander, 12ª edición, Internacional Thomson Editores, México, 2001, Capítulo VIII, Evaluar y mejorar el desempeño, páginas 310 a la 353.
- ✓ Administración de Recursos Humanos, Sabino Ayala Villegas, Texto Universitario. 3ª Edición, 2004, Perú Tarapoto, Capítulo VII, Proceso de Evaluación del Recurso Humano.
- ✓ Gestión del Talento Humano. Idalberto Chiavenato, Última edición, McGraw Hill, México.
- ✓ CHIAVENATO. Idalberto, Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones, Novena Edición, Editorial Mc Graw, Brasil, 2010, pág. 289.
- ✓ Administración de Recursos Humanos, Sabino Ayala Villegas, Texto Universitario. 3ª Edición, 2004, Perú Tarapoto, Capítulo VII, Proceso de Evaluación del Recurso Humano, páginas 220 a la 250.
- ✓ G. Gürtler, C. Bain, H. M. Shikiya, Glosario de Términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos **https://creas.org/wp-content/uploads/2021/02/Glosario.pdf**
- ✓ www.gestiónhumana.com

http://www.bibliotecasvirtuales.sena.edu.co

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Herramientas ofimáticas. Para qué sirven y ejemplos. https://pcacademia.com/herramientas-ofimaticas/

Características y tipos de herramientas ofimáticas. https://smartpeme.depo.gal/documents/10180/251588/Herramientas+ofim%C3%A1ticas/9b1a4a07-fe7d-4eb9-9ee6-efad00ec71f9;jsessionid=16BCE74C0471D03CD11294C72BEBC6F4?version=1.0#:~:text=Las%20her

ramientas%20de%20ofim%C3%A1tica%20son,los%20procedimientos%20y%20tareas%20relacionados.

Ebriik.com.Manual Microsoft Excel 2010.
https://www.uv.mx/personal/llopez/files/2013/03/Manual-Microsoft-Office-Excel-2010.**pdf**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Eliana Chaves Aguilera** **Reynaldo Ochoa Martínez** **Luis Chaves Sabogal**	**Instructora** **Instructor** **Instructor**	SENA CGA / JFS	**22 de septiembre de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	**Bogotá, 22 de septiembre de 2024**
Denominación del Programa de Formación	**Tecnólogo en Gestión Administrativa**
Modalidad de Formación	**Presencial**
Código y versión del Programa de Formación	**122115 Versión 102**
Nombre del Proyecto Formativo	**Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.**
Código del Proyecto	**12645**
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Segundo Reinaldo Ochoa Martínez**
	Nuvia Samacáa García — **Bogotá D.C. - Centro de Gestión Administrativa**
	Claudia Patricia Quiroga Bocanegra — **Bogotá D.C. - Centro de Gestión Administrativa**
	Milena Andrea Barreto Valencia — **Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
Análisis	**Diagnostico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar**	**240201500.** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y Social - Ética.	**24020150001**. Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales. **24020150003**. Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo y permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral. **24020150004**. Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. **24020150006.** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.	Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones - Derechos Humanos - Dignidad humana. Principios y Valores éticos universales. Proyecto de Vida. Entorno y Contexto • Conocimiento de sí mismo • Proyecto de Vida • Resiliencia • Pensamiento creativo • Autogestión • Mejoramiento personal. Toma de decisiones • Asertividad. • Lógica. • Coherencia. • Autonomía. • Desarrollo Humano Integral • Motivación y Auto aprendizaje Trabajo en Equipo Trabajo colaborativo• Construcción colectiva en contextos sociales y productivos. • Componentes racionales y emocionales. • Concepto de Racionalidad.• Concepto de Inteligencia Emocional. Entorno y Contexto - Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.Conocimiento Científico - Recurso renovables y no renovables - Desarrollo Sostenible. Normatividad Ambiental. Utilización de Tecnologías más Limpias	Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad. Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. • Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas. Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de losprocesos de trabajo colectivo. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.	Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal. Emplea instrumentos y estrategias para formular propuesta de proyecto de vida. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia. - Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas. • Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral. • Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. • Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas	1. Conceptos de ética, ética profesional, normas, valores, moral: Mapa mental 1. Desarrollo Humano Integral, Autonomía, Autoconcepto y toma de decisiones. Definición del proyecto de vida: Misión 2. Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida: Definición Visión y objetivos 4. Importancia de las actitudes, los valores y los principios éticos. Taller las relaciones interpersonales - El respeto 5. Identificar los efectos de actitudes positivas y negativas en el mundo laboral. Comunicación efectiva, asertiva y trabajo en equipo, Motivación e Inteligencia emocional. Evaluación. Primer punto de control 6. Responsabilidad social empresarial: valor del personal, la comunidad y el medio ambiente. Importancia y diagnóstico del punto ecológico 7. Desarrollo producto: Valores Corporativos 8. Desarrollo producto: Punto ecológico 9. Exposición entregable y Evaluación del proceso de formación (emisión de juicios evaluativos, evaluación de trabajos de refuerzo o estrategias pedagógicas asignadas)	50	50	**Evidencias de Conocimiento:** A través de diferentes Estrategias de Enseñanza Aprendizaje Evaluación conceptualizar las diferentes temáticas del programa de formación. **Evidencias de Desempeño**: Realizar un autodiagnóstico que les permita construir el proyecto de vida y actuar con control emocional, comunicación asertiva, manejo de las relaciones interpersonales y conflictos **Evidencia de Producto:** Valores corporativos y punto ecológico de la Pyme.	Estudio de caso, análisis de objeto – sistemas, análisis de procesos, simulaciones, juego de roles, dinamicas de grupo, socialización de conceptos. Tecnologías de la información y la comunicación - TIC Utilización de múltiples medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información con la finalidad de la formación educativa, organización y gestión empresarial y toma de decisiones	Computadores, Televisor, Sitios Web y Plataformas, Software Interactive, videos de Youtube, Guías, imágenes online, plataforma de video conferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS, Classroom	Resma de papel, marcadores, lápices, esferos	Claudia Patricia Quiroga Bocanegra	

	Según para estas debilidades y oportunidades.	**210601003: Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa-1**	**21060100301**-Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos. **21060100302** Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa	Determinar los conceptos básicos de la Teoría de la organización. Feria de teorias Cuadros comparativos de la teorias adminstrativas Aplicación del diagnostico del área de estudio Mediante la evolución de la Teoría Administrativa se pretende detectar las fortalezas y las debilidadesdel área administrativa. Actividades de Educaplay de los Enfoque clásico y humanistico. Juego de roles acerca del manejo de programas de mejoramiento organizacional. Elaborar la matriz DOFA, formulando las estrategias correspondientes al área administrativa de estudio	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	• 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. • Analiza la empresa y comprende las teorías modernas de la administración y presenta ejemplos de cada una para la ubicación de la microempresa del proyecto. • 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	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	40	40	Evidencias de Conocimiento : Diagnóstico del área administrativa Prueba de conocimiento de teorías administrativas. Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. Evidencias de Desempeño: Feria de teorías administrativas Participación en los debates Aplica con diligencia y responsabilidad los instrumentos de diagnóstico, competencia y el proyecto formativo	Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.	Computadores, Televisor, Sitios Web y Plataformas, Software Interactive, vídeos de Youtube, Guías, imágenes online, plataforma de video conferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS, Classroom	Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos. Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez Nuvia Samacá Garcia	
		240201528 – Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	1. Asociar situaciones problema a sus necesidades de contexto a partir de Procedimientos matemáticos 2. Planear problemas aritméticos geométricos y métricos teniendo en cuenta el entorno 3. Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos de acuerdo con los requerimientos de su entorno.	**Actividad 1**:usar diversas estrategias de cálculo y de estimación para resolver problemas en situaciones aditivas, multiplicativas y jerarquía de operaciones, el aprendiz trabajará actividades escritas en el ambiente de formación y realizará la Actividad interactiva: "Practiquemos sobre el las operaciones básicas" como trabajo asincrónico. **Actividad 2**: El aprendiz utilizará diversas estrategias y técnicas basadas en la descomposición de los números, teniendo en cuenta el valor posicional de sus dígitos, para	**Actividad 1**:usar diversas estrategias de cálculo y de estimación para resolver problemas en situaciones aditivas, multiplicativas y jerarquía de operaciones, el aprendiz trabajará actividades escritas en el ambiente de formación y realizará la Actividad interactiva: "Practiquemos sobre el las operaciones básicas" como trabajo asincrónico. **Actividad 2**: El aprendiz utilizará diversas estrategias y técnicas basadas en la descomposición de los números, teniendo en cuenta el valor posicional de sus dígitos, para	Identifica situaciones de su entorno aplicando procedimientos matemáticos. Identificar relaciones de proporcionalidad parte de situaciones de la vida cotidiana. Utiliza operaciones adictivas y multiplicativas de acuerdo con las situaciones problemas. Resuelve problemas rutinarios de entorno basados en una operación del sistema numérico y sistema de medidas.	**Actividad 6**: Utilizando diversas estrategias de cálculo y estimación, el aprendiz aplicará conocimientos básicos sobre funciones para representar situaciones de la vida diaria y de la ciencia. Esto le permitirá desarrollar su capacidad para construir e interpretar modelos matemáticos y mejorar su habilidad para visualizar representaciones funcionales. Además, participará en actividades escritas dentro del entorno de formación y, de manera asincrónica. **Actividad 7**: Para abordar problemas de este tipo, el aprendiz explorará diversas estrategias de cálculo y estimación. Desarrollará actividades escritas en el	38	10	Evidencias de Conocimiento: Talleres y Cuestionarios Desempeño y observación Directa Evidencias de Desempeño: Observación Directa Evidencia de Producto: Entregables del proyecto Guías de Aprendizaje, talleres, Recursos audio visuales, electrónicos y tecnológicos			• Talleres • Exposiciones • Trabajo en equipo • Talleres prácticos • Informes • Ejercicios prácticos desarrollados en clase. • Evaluaciones de conocimiento, pruebas de		
		21060100 Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente - Fase I. Instructora Milena	**21060100101** Proyectar la redacción y elaboración de los documentos teniendo en cuenta el asunto, el tipo y las funciones de la unidad dministrativa, de acuerdo con las normas establecidas. **21060100102** Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión; los signos de	Puesto de trabajo: - Concepto. Componentes • Papelería. Concepto y clasificación. • Sobres. Concepto y clasificación. • Elementos y útiles para el proceso de digitación y/o transcripción. • Legajo. Concepto y utilización. • Muebles	Aislar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para digitar y/o transcribir. - Identificar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo. - Utilizar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el	*Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo al asunto la norma técnica, gramática, tipo de texto y la política organizacional. *Redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y las normas gramaticales. *Elabora documentos finales de acuerdo a las normas técnicas, gramaticales y de redacción. *Cumple las normas de seguridad y salud en el	1.Indagar y socializar legislación vigente, normas técnicas y generalidades relacionadas con la documentación organizacional y la redacción de textos. 2.Elaborar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias en estilos bloque, semibloque y bloque extremo. 3.Redacta correos electrónicos, teniendo en cuenta las líneas de flujo de comunicación interna.	90	60	**Evidencias de Conocimiento:** Identifica normatividad y generalidades de la GTC vigente. Identifica o repasa reglas básicas de ortografía. Conoce la forma correcta de redactar cartas y correos electrónicos y la importancia de la ergonomía laboral.	Trabajo colaborativo, estudio de casos, juego de roles, guías de aprendizaje, diagramas causa -efecto, mapas conceptuales, mapas mentales, ensayo, debate, diagramas de Venn, cuadros comparativos, proyectos.	Ambiente de formación asignado, entorno social, ambiente virtual para trabajo autónomo.	**Devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Televisor o videobeam, computadores, cable HDMI, tablero acrílico. **Consumibles:** Internet, hojas de	Milena Andrea Barreto Valencia	

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no controlada

Fecha de Elaboración	**22 de septiembre de 2024**
Denominación del Programa de Formación	**Tecnólogo en Gestión Administrativa**
Modalidad de Formación	**Presencial**
Código y versión del Programa de Formación	**122115**
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**12645**
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nidia Pérez Maldonado** — **Distrito Capital - Centro de Gestion Administrativa - Jornada Fines de Semana** **Segundo Reinaldo Ochoa Martinez** — **Distrito Capital - Centro de Gestion Administrativa - Jornada Fines de Semana** **Martha Janeth Rojas Gomez** — **Distrito Capital - Centro de Gestion Administrativa - Jornada Fines de Semana**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
Fase 3: Ejecución	**Realización de un video que evidencie la importancia de implementar estratégias que fomenten la competitividad empresarial.**	210601008 - Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.	210601008001 – Aplicar los principios archivísticos, las normas y técnicas; la legislación vigente y la metodología para la organización de los documentos de archivo: Clasificar, ordenar y archivar, de acuerdo con las políticas institucionales. 210601008029Operar los recursos tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de los documentos, de acuerdo con las políticas institucionales. 210601008038Recibir documentos empresariales de acuerdo con las normas de la organización y la legislación vigente. 21060100804 - Despachar los documentos empresariales teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente. 21060100805 - Conservar y preservar los documentos (soporte papel o electrónico) para el suministro de información de acuerdo con las normas, las técnicas, la tecnología disponible y la legislación vigente. 21060100806 - Administrar los archivos	Puesto de trabajo: Concepto. Componentes. Útiles, elementos y mobiliario. • Herramientas tecnológicas, manuales o automatizadas, utilizadas tanto para el recibo como para el despacho de documentos. • Computadores • Aplicativo (Software: Workflow, entre otros) • Impresora de matriz de puntos para radicación de documentos. • Reloj electrónico para radicación • Internet e Intranet y Correo electrónico • Fax, Escáner. • Conceptos de: - Gestión documental. Documento, Clases de documentos - Documento de archivo, Documento electrónico de archivo. - Soportes documentales. Comunicaciones oficiales. Correspondencia • Unidades de Información. Concepto	• Ingresar los documentos para la Organización aplicando el manual de gestión documental, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. - Identificar los canales o medios de ingreso de los documentos. - Aplicar los medios de comunicación establecidos por la organización. • Radicar los documentos que harán parte de la gestión administrativa, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas y la legislación vigente. • Despachar los documentos producidos por la Organización aplicando el manual de gestión documental, las normas técnicas y las de gestión de la calidad, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible.	• Opera de manera responsable los equipos y programas (aplicativo) para el recibo y despacho de documentos internos y externos; de acuerdo con el manual de operación de los equipos requeridos para el recibo y despacho de documento. • Utiliza responsablemente las Tablas de Retención Documental. • Clasifica de manera cuidadosa la documentación recibida. • Radica de manera rigurosa los documentos para la Organización, internos y externos, aplicando el software, las normas y la legislación vigente. • Analiza e interpreta de manera coherente la información contenida en los documentos recibidos, para el respectivo registro. • Utiliza de manera responsable los	• Ingresar los documentos para la Organización aplicando el manual de gestión documental, la legislación vigente, la tecnología y el aplicativo disponible. - Identificar los canales o medios de ingreso de los documentos. - Aplicar los medios de comunicación establecidos por la organización. • Radicar los documentos que harán parte de la gestión administrativa, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas y la legislación vigente. • Despachar los documentos producidos por	120	30	EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO: Respuestas a preguntas relacionadas con la normatividad archivística, instrumentos, principios y glosario archivístico EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO: Elaborar un Mini-manual (cartilla/guía) para la organización de la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. EVIDENCIAS DE PRODUCTO: Cuadro de clasificación documental de una dependencia de la entidad. Organización de una serie	Exposiciones magistrales Lista de chequeo Presentaciones Ejecutivas Cuestionario de evaluación Estudio de Casos y talleres Control de contenidos (Quiz) Trabajo en equipo, Desarrollando planeación y evaluación de proyectos. Trabajo Colaborativo y foros temáticos	Ambiente pluritecnológico asignado en la franja de formación	Ambientes de Formación presenciales y virtuales. Plataforma Virtual Sena. Herramienta Tecnológica Classroom. Mipymes y Biblioteca Sena	**Nidia Pérez Maldonado**	
		210601010- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	210601001- 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. 210601002- 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. 210601003- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 210601004- Proporcionar atención y servicio al cliente, 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. 210601005- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad.	Personalidad. ? Concepto ? Conducta y pensamiento. ? Aspectos de la personalidad. ? Características de la personalidad. ? Factores de la personalidad Dimensión Interpersonal. ? Imagen Persona Cadena de suministro (SCM) Supplay Chain Management Comunicación. ? Elementos de la Comunicación ? Comunicación Verbal ? Comunicación no Verbal Empresa. ? Concepto ? Actividad económica. ? Estructura orgánico-funcional ? Principios Corporativos ? Cultura Organizacional. Concepto, Misión, Visión y Objetivos Corporativos ? Manual de funciones y procedimientos.	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	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.	Saberes Previos Personalidad Comunicación Asertiva-Pasiva-Agresiva Empresa - Actividad económica Planeación de los Recursos de la Empresa Clientes - Tipos de Clientes - Triangulo de Servicio CRM y Servivio al Cliente SAV Comunicación Empresarial Liderazgo	60	55	Evidencias de Conocimiento A través de diferentes Estrategias de Enseñanza, Aprendizaje y Evaluación conceptualizar las diferentes temáticas del programa de formación. Se desarrollaran procesos pedagógicos donde los aprendices interioricen y apliquen las habilidades comunicativas en los diferentes contextos laboral y social. Evidencias de Desempeño: Demostrar conocimientos para comunicar proyectos y temas laborales. Realizar instrumento de medida para diagnosticar el nivel de comunicación y realización de informe del diagnóstico.	Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.	902	Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos. Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.	**Segundo Reinaldo Ochoa Martinez**	**Ficha de IV Trimestre de Formación TGA**

		210601012 – Aplicar TIC Teniendo en Cuenta las Necesidades de la Unidad Administrativa - Fase II.	21060101205 - Mantener en uso los recursos tecnológicos de oficina de acuerdo con las políticas de la Organización, las normas de gestión de la calidad, de seguridad y salud ocupacional y la tecnología existente. 21060101204 - Gestionar los sistemas de información de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa y las políticas de la organización.	Hojas de cálculo: - Conceptos Básicos: Formatos de datos y celdas, Operadores, Referencias de Celda Elaboración de Fórmulas Manejo de funciones, Representación gráfica de datos, Manejo de datos, Ordenar, Filtros, Validación, Subtotales	Operar los recursos tecnológicos de oficina de la unidad administrativa de acuerdo con los manuales de operación. Coordinar la utilización de los recursos tecnológicos de oficina de la Unidad Administrativa, de acuerdo con las políticas de la Organización y la gestión de la Verificar el funcionamiento de los recursos tecnológicos de oficina de acuerdo con los procedimientos de seguridad, las normas de gestión de la calidad y el manual del usuario. Planear el mantenimiento de los recursos tecnológicos de oficina de acuerdo con las políticas de la Organización, los requerimientos y las normas de gestión de la calidad. Monitorear la seguridad de los recursos tecnológicos de oficina de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización. Realizar copias de seguridad de acuerdo con las normas vigentes y la tecnología disponible. Conservar los soportes documentales	Utiliza de manera responsable los recursos tecnológicos de oficina, teniendo en cuenta los manuales del usuario y de operación, las políticas de la Organización, el manual de procesos y procedimientos, las normas de gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional y las funciones de la Unidad Administrativa.	1. Conceptualizar la temática de referencia absoluta, relativa por fila y por columna, función Si, Sumar.Si, Contar.Si, Promedio.Si y función hoy() en (Excel) y su relación con procesos administrativos de la microempresa. 2. Identificar la forma de implementar fórmulas referencia absoluta relativa por fila y por columna, función Si y su aplicabilidad mediante ejercicios. 3. Reconocer la importancia del uso de Excel referencia absoluta, relativa por fila y por columna, las funciones Si, Suma.Si, Contar.Si, Promedio.Si, Hoy(), SiFecha() su aplicación mediante ejercicios prácticos y de esta forma la generación de una gráfica	30	20	Evidencias de Conocimiento: Reconocer la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC (Excel Intermedio). Evidencias de Desempeño: Identificar la forma de implementar las TIC (Excel Intermedio) en la gestión de la parte administrativa y contable de la microempresa. Evidencias de Producto: Presentar un Diseño para la microempresa una propuesta para hacer uso de las TIC (Excel Intermedio) en los diferentes procesos de la organización.	Presentaciones Desarrollo de actividades de apropiación del conocimiento en plataforma Desarrollo de talleres prácticos y ejercicios de aplicación Video Cuestionario de evaluación	Ambiente de aprendizaje	Guías de aprendizaje y talleres prácticos.	**Martha Janeth Rojas Gòmez**	

Copia no controlada

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	**22 de septiembre de 2024**
Denominación del Programa de Formación	**TECNÓLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**
Modalidad de Formación	**PRESENCIAL**
Código y versión del Programa de Formación	**621201**
Nombre del Proyecto Formativo [Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada]	**Análisis de la información de productos y servicios para generar ideas de negocio.**
Código del Proyecto [Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada]	**170855**
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Eliana Chaves Aguilera — Regional Distrito Capital CGA** **Reynaldo Ochoa Martinez — Regional Distrito Capital CGA** **Luis Chaves Sabogal — Regional Distrito Capital CGA** **Nombres y Apellidos — Regional y Centro de formación**

Copia controlada

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (En el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
Análisis e investigación	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	**210601003 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.**	210601003 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. 210601003 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, los normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. 210601003 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. 210601004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y las aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. 210601005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. 210601005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. 210601004 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y	- Personalidad. ☐ Concepto ☐ Conducta y pensamiento. ☐ Aspecto de la personalidad. ☐ Características de la personalidad. ☐ Factores de la personalidad. Dimensión Interpersonal. ☐ Imagen Persona Cadena de suministro (SCM) Supplay Chain Management Comunicación. ☐ Elementos de la Comunicación ☐ Comunicación Verbal ☐ Comunicacionno Verbal ☐ Empresa. ☐ Concepto ☐ Actividad económica. ☐ Estructura orgánica funcional. ☐ Procesos. ☐ Cultura Organizacional. Concepto, Modelo, Visión y Objetivos Corporativos. ☐ Manual de funciones y procedimientos	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 favorecen las relaciones interpersonales y empresariales. ☐ Seleccionar vestuario, maquillaje y accesorios que proyecten apariencia y actitud personal acorde con la identidad corporativa. ☐ identificar la etiqueta y el protocolo para la atención al cliente ☐ Aplicar el protocolo institucional ☐ Identificar el protocolo para la elaboración de la correspondencia ☐ Aplicar el protocolo en la elaboración de la correspondencia	Atiende al 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 y buen gusto en combinación de prendas, 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.	Saberes Previos Personalidad Comunicación Asertiva- Pasiva-Agresiva Empresa - Actividad económica Planeación de los Recursos de la Empresa Clientes - Tipos de Clientes - - Triangulo de Servicio CRM y Servicio al Cliente SAV Comunicación Empresarial Liderazgo	60	55	Evidencias de Conocimiento A través de diferentes Estrategias de Enseñanza, Aprendizaje y Evaluación conceptualizar las diferentes temáticas del programa de formación. Se desarrollaran procesos pedagógicos donde los aprendices interioricen y apliquen las habilidades comunicativas en los diferentes contextos laboral y social. Evidencias de Desempeño: Demostrar conocimientos para comunicar proyectos y temas laborales. Realizar instrumento de medida para diagnosticar el nivel de comunicación y realización de informe del diagnóstico. Evidencias de Producto: Protocolo de Servicio al cliente	Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.	902	Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos. Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI, resma tamaño carta, bolígrafos, resaltadores, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.	Eliana Chaves Aguilera	
Análisis e investigación	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	210601003- Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento que se derivan de la función administrativa 1	210601003- Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos. 210601003 02 Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se derivan de la función administrativa	Determinar los conceptos básicos de la Teoría de la organización. Fecha de teorias -Cuadros comparativos de la teorias administrativas Aplicación del diagnostico del área de estudio Mediante la evolución de la Teoría Administrativa se pretende detectar las fortalezas y las debilidadesdel área administrativa. Actividades de Educ aplay de las Enfoque clásico y humanístico. Juego de roles acerca del manejo de programas de mejoramiento organizacional. Elaborar la matriz DOFA, formulando las estrategias correspondientes al área administrativa de estudio	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 del frequenta a los estándares de calidad establecidos por la Organización, - Aplicar la metodología 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	• 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. • Analiza la empresa y comprende las teorías modernas de la administración y presenta ejemplos de cada una para la aplicación de la microempresa del proyecto. • 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.	Teoría de la organización • Estructura y diseño • Metas y eficacia • Evaluación 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 de Planes, 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	40	40	Evidencias de Conocimiento : Diagnóstico del area administrativa Prueba de conocimiento de teorías administrativas Responder a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociada a la actividad del proyecto. Evidencias de Desempeño: Fecha de teorías administrativas Participación en los debates Aplica con diligencia y responsabilidad los instrumentos de diagnóstico, competencia y el proyecto formativo. Evidencias de Producto: Matriz DOFA Informe final	Talleres, Análisis de casos, Cuestionarios, Trabajo Colaborativo, Juego de roles, Exposiciones.		Presentaciones digitales, videos, lecturas, artículos. Material de apoyo: Computadores, internet, televisores, cables VGA y HDMI, resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, marcadores, resaltadores.	Reynaldo Ochoa Martinez	
Planeación	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	Promover la interacción idóneas consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Tu t	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. TIC.	Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información, y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, clientes). Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación. Trabajo colaborativo.	Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.	Taxa t Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.	1. Conceptos básicos de informática 2. Creación página web 3. Creación de un video 4. Creación de formularios para encuestas. 5. Creación de página blog 6. Sesión virtual 7. Generación de reuniones virtuales 8. Mapa mental 9. Línea de tiempo 10. Productos entregables	25	25	Evidencias de conocimiento: conoce los conceptos básicos de informática Evidencia de desempeño: Plantea soluciones a los problemas de su profesión Evidencia de producto: Genera productos informáticos aplicados a su profesión	Talleres grupales Resolución de Casos Trabajo en equipo	Ambientes de aprendizaje presencial y virtual, Plataformas Zajuna, google meet	Equipos de cómputo Tableros Marcadores Internet	Luis Alberto Chaves Sabogal	

Planeación	Diagnosticar, investigar y diseñar ideas de negocios que respondan a las necesidades y expectativas del mercado.	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. Tic ti	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. TIC.	Resolución de problemas: Argumentación, criterios de solución, alternativas creativas, lógicas y coherentes. Toma de decisiones: Asertividad, Lógica, Coherencia Formatos: Claves, Características, Técnicas de diligenciamiento.	Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas. Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos.	Fase II Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas. Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos.	1. Combinar correspondencia 2. Función de búsqueda 3. Función condicional 4. Funciones básicas y validación de datos 5. Filtros y tablas dinámicas 6. separación de nombres y apellidos 7. Filtro Avanzado 8. Función indirecto 9. Indice_Coincidir 10. Producto entregable	25	25	Evidencia de conocimiento: Conoce las herramientas informáticas de word y excel Evidencia de desempeño:Propone un producto final utilizando herramientas informáticas como word o excel aplicada a su profesión. Evidencia de producto: Elabora un productos informático aplicado a su profesión.	Talleres grupales Resolución de Casos Trabajo en equipo	Ambientes de aprendizaje presencial y virtual, Plataformas Zajuna, google meet	Equipos de cómputo Tablero Marcadores Internet	Luis Alberto Chaves Sabogal	

Copia no controlada

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065220	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnologo en Gestion Administrativa	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	**FECHA FIN:**	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

No.	RAP	CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Inducción a la competencia	2. Teoria general de la administracion	3. Empresa	4. Planeación estrategica	5. Teorías gerenciales modernos		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	25/10/2024	25/10/2024	1/11/2024	8/11/2024	15/11/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	CUMPLE		
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	OBSERVACIONES
1	TI	52462325	ANA LEONOR-LOPEZ-FAJARDO									
2	CC	1193576073	ANDRES FELIPE-MAHECHA-DURAN									
3	CC	1025140753	ANDREY STIVEN-SOTO-ROJAS									
4	CC	1000939043	ANGIE YULIETH-GARCIA-GOMEZ									
5	CC	1074419048	CRISTIAN LEONARDO-CALDERON-ROMERO									
6	CC	1004508500	DANNA GISSEL-MARTINEZ-MUÑOZ									
7	CC	1049653974	DANNA LILIANA-GARCIA-AGUILAR									
8	CC	1010170242	DANNA MICHELLE-ROJAS-PREGONERO									
9	TI	1012374782	DIANA MILENA-ROJAS-JIMENEZ									
10	TI	1006002891	DILHAN ALEJANDRO-RUIZ-BERMUDEZ									
11	CC	74379766	EDUIN FERNANDO-HERNANDEZ-CHIA									
12	CC	1015466932	EMILY HASBLEIDY-LEON-FONSECA									
13	CC	1003837863	GINA FERNANDA-JOYA-CANCHON									
14	TI	1192819397	JOSUE DANILO-VILLAMIL-CHAPARRO									
15	CC	1001115475	JUAN ESTEBAN-HERNÁNDEZ-MUÑOZ									
16	CC	1000774921	JULIETH DAYANA-MORA-ALARCON									
17	CC	1030544150	KEVIN ALEJANDRO-RAMIREZ-PAVA									
18	CC	1074191322	LEIDY ESTEFANIA-ALFONSO-VALBUENA									
19	TI	1011200289	MICHEL DAYANNA-CASTELLANOS-DIA									
20	CC	1021312339	NICOL BRYGGITTE-FONTECHA-BARON									
21	CC	1016058271	NICOLAS-RUIZ-ESCOBAR									
22	CC	1012399529	NUBIA CATHERINE-NIAMPIRA-CAMPOS									
23	TI	1023023066	YEFERSON ANDRES-LIMAS-TAPIERO									
24	CC	1067716811	YIRETH-ALMANZA-NIEVES									
25	CC	1074129041	YULI ESPERANZA-NIETO-PEREZ									
26	TI											
27	CC											
28	CC											
29	CC											
30	TI											
31												
32												
33												
34												
35												

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - JORNADA FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065220	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Tecnologo en Gestion Administrativa	CÓDIGO:	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			CÓDIGO:	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	FECHA FIN:	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

ESTADO FINAL:	SI

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 6	EVIDENCIA N° 7	EVIDENCIA N° 8	EVIDENCIA N° 9	EVIDENCIA N° 10	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	SEGUNDO CORTE	
	6. Matrices	7. Matriz DOFA	8. Informe ejecutivo	9. Proceso administrativo	10 Entregable		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administr	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	15/11/2024	22/11/2024	29/11/2024	06/12/2024	7/1272024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. DISEÑ. PROD. X	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. DISEÑ. PROD. X	CUMPLE		
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA X DIGITAL	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	100%	
1	TI	52462325	ANA LEONOR-LOPEZ-FAJARDO								0%	
2	CC	1193576073	ANDRES FELIPE-MAHECHA-DURAN								0%	
3	CC	1025140753	ANDREY STIVEN-SOTO-ROJAS								0%	
4	CC	1000939043	ANGIE YULIETH-GARCIA-GOMEZ								0%	
5	CC	1074419048	CRISTIAN LEONARDO-CALDERON-ROMERO								0%	
6	CC	1004508500	DANNA GISSEL-MARTINEZ-MUÑOZ								0%	
7	CC	1049653974	DANNA LILIANA-GARCIA-AGUILAR								0%	
8	CC	1010170242	DANNA MICHELLE-ROJAS-PREGONERO								0%	
9	TI	1012374782	DIANA MILENA-ROJAS-JIMENEZ								0%	
10	TI	1006002891	DILHAN ALEJANDRO-RUIZ-BERMUDEZ								0%	
11	CC	74379766	EDUIN FERNANDO-HERNANDEZ-CHIA								0%	
12	CC	1015466932	EMILY HASBLEIDY-LEON-FONSECA								0%	
13	CC	1003837863	GINA FERNANDA-JOYA-CANCHON								0%	
14	TI	1192819397	JOSUE DANILO-VILLAMIL-CHAPARRO								0%	
15	CC	1001115475	JUAN ESTEBAN-HERNÁNDEZ-MUÑOZ								0%	
16	CC	1000774921	JULIETH DAYANA-MORA-ALARCON								0%	
17	CC	1030544150	KEVIN ALEJANDRO-RAMIREZ-PAVA								0%	
18	CC	1074191322	LEIDY ESTEFANIA-ALFONSO-VALBUENA								0%	
19	TI	1011200289	MICHEL DAYANNA-CASTELLANOS-DIA								0%	
20	CC	1021312339	NICOL BRYGGITTE-FONTECHA-BARON								0%	
21	CC	1016058271	NICOLAS-RUIZ-ESCOBAR								0%	
22	CC	1012399529	NUBIA CATHERINE-NIAMPIRA-CAMPOS								0%	
23	TI	1023023066	YEFERSON ANDRES-LIMAS-TAPIERO								0%	
24	CC	1067716811	YIRETH-ALMANZA-NIEVES								0%	
25	CC	1074129041	YULI ESPERANZA-NIETO-PEREZ								0%	
26	TI										0%	
27	CC										0%	
28	CC										0%	
29	CC										0%	
30	TI										0%	
31											0%	
32											0%	
33											0%	
34											0%	
35											0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - SEGUNDO CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2847911	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnologo en Gestion Administrativa	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las politicas de la organización.			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	**FECHA FIN:**	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	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.	100%
2	RAP 2	21060100302	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.	100%
3	RAP 3	21060101003	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.	100%
4	RAP 4	21060101004	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.	100%
5	RAP 5	21060101005	Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	100%
6	RAP 6	21060101006	Administrar 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.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Induccion a la competencia	2. Comportamiento organizacional	3. La comunicación	4. Servicio al cliente	5. PQRSDF		Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las politicas de la organización.	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	11/10/2024	11/10/2024	18/10/2024	25/10/2024	1/11/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	CUMPLE		
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracteristicas, en la satisf	RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracteristicas, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé			
PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	100%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA								SI	NO	50%	
1	CC	1,023,366,974	Barbosa Alvarez Diana Catalina	98	A	85	D								
2	CC	1,030,673,163	Barrera Buitrago Luisa Fernanda	98	A	76	D								
3	CC	1,233,489,072	Chacón Chacón Johan Fernando	93	A	93	A								
4	CC	1,074,888,183	Clavijo Olave Freddy Andres	93	A	89	D								
5	CC	1,031,182,753	Combariza Largo Derly Nayibe	70.5	D	98	A								
6	CC	80,257,249	Contreras Castro Jaiver	88	D	77	D								
7	CC	1,066,730,283	Coronado Mileydis del Carmén	93	A	60	D								
8	CC	1,032,467,656	Escobar Ramirez Jhan Carlos	83	D	45	D								
9	CC	1,012,385,974	García Peñaloza Leidy Carolina	95	A	93	A								
10	CC	1,193,533,945	Gomez Berrio Luz Karina	95	A	85	D								
11	CC	1,006,501,076	Martínez Vargas Leidy Lorena	93	A	85	D								
12	CC	1,001,215,969	Mora Cardenas Jenny Alexandra	96	A	83	D								
13	CC	1,067,808,965	Ortega Regalao Yusneidys Cristina	78	D	92	A								
14	CC	52,302,837	Ortegón Martinez Nubia Esmeralda	92.5	A	100	A								
15	CC	1,000,162,894	Rada Peña Valentina	93.5	A	78	D								
16	CC	1,073,722,675	Rojas Cruz Angie Vanessa	70.5	D	92	A								
17	CC	1,016,055,701	Suárez Iguavita Néider Uriel	95	A	100	A								
18	CC	1,003,913,003	Torres Barrero Brayan Mateo	93	A	70	D								
19	CC	1,007,414,631	Torres Campos Evelyn Tatiana	98	A	75	D								
20	CC	1,022,445,780	Vivas Arias Angie Katherine	100	A	89	D								
21	CC	1,000,212,905	Zambrano Vallejo Michael Steven	93	A	70	D								
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															
31															
32															
33															
34															
35															

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracteristicas, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé	RAP 4: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera e	RAP 5: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, ca	RAP 6: identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi	:
100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
91.5 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
87.0 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.0 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
91.0 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
84.3 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
82.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
76.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
64.0 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.0 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
90.0 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
89.0 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
89.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
85.0 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.3 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
85.8 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
81.3 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
97.5 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
81.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
86.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.5 **A**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
81.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - JORNADA FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2847911	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Tecnologo en Gestion Administrativa	CÓDIGO:	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las politicas de la organización.			CÓDIGO:	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	FECHA FIN:	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

ESTADO FINAL: SI

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	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.	100%
2	RAP 2	21060100302	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.	100%
		21060101003	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.	100%
		21060101004	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.	100%
		21060101005	Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	100%
		21060101006	Implementar 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.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 6	EVIDENCIA N° 7	EVIDENCIA N° 8	EVIDENCIA N° 9	EVIDENCIA N° 10	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	SEGUNDO CORTE	
	6. Aplicativos	7. CRM	8. PROTOCOLOS E INDICADORES	9. EMPLOYER BRANDING	10. Entregable		Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las politicas de la organiza	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	08/11/2024	15/11/2024	22/11/2024	29/11/2024	06/12/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. DISEÑ. PROD. X	CONOC. X DISEÑ. X PROD.	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. DISEÑ. PROD. X	CUMPLE		
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA X DIGITAL	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 4: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera e	RAP 4: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera e	RAP 5: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, ca	RAP 5: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, ca	RAP 6: identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi			
PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	100%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	100%		RAP 1: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus caracteristicas, en la satisf	RAP 2: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servi	RAP 3: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglé	RAP 4: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera e	RAP 5: Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, ca	RAP 6: identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, medi	:
													SEGUIMIENTO ESTADO RAP - SEGUNDO CORTE						
											100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
1	CC	1,023,366,974	Barbosa Alvarez Diana Catalina								15%	D	91.5	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	CC	1,030,673,163	Barrera Buitrago Luisa Fernanda								15%	D	87.0	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	CC	1,233,489,072	Chacón Chacón Johan Fernando								16%	D	93.0	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4	CC	1,074,888,183	Clavijo Olave Freddy Andres								15%	D	91.0	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5	CC	1,031,182,753	Combariza Largo Derly Nayibe								14%	D	84.3	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6	CC	80,257,249	Contreras Castro Jaiver								14%	D	82.5	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7	CC	1,066,730,283	Coronado Mileydis del Carmén								13%	D	76.5	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8	CC	1,032,467,656	Escobar Ramirez Jhan Carlos								11%	D	64.0	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9	CC	1,012,385,974	García Peñaloza Leidy Carolina								16%	D	94.0	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10	CC	1,193,533,945	Gomez Berrio Luz Karina								15%	D	90.0	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11	CC	1,006,501,076	Martínez Vargas Leidy Lorena								15%	D	89.0	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
12	CC	1,001,215,969	Mora Cardenas Jenny Alexandra								15%	D	89.5	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
13	CC	1,067,808,965	Ortega Regalao Yusneidys Cristina								14%	D	85.0	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
14	CC	52,302,837	Ortegón Martinez Nubia Esmeralda								16%	D	96.3	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
15	CC	1,000,162,894	Rada Peña Valentina								14%	D	85.8	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
16	CC	1,073,722,675	Rojas Cruz Angie Vanessa								14%	D	81.3	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
17	CC	1,016,055,701	Suárez Iguavita Néider Uriel								16%	D	97.5	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
18	CC	1,003,913,003	Torres Barrero Brayan Mateo								14%	D	81.5	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
19	CC	1,007,414,631	Torres Campos Evelyn Tatiana								14%	D	86.5	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20	CC	1,022,445,780	Vivas Arias Angie Katherine								16%	D	94.5	A	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
21	CC	1,000,212,905	Zambrano Vallejo Michael Steven								14%	D	81.5	D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
22											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
23											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
24											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
26											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
27											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
28											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
29											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
31											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
32											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
33											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
34											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35											0%		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065208	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnologo en Gestion Empresarial	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	**FECHA FIN:**	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4		ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Induccion a la competencia	2. Teoria general de la administracion	3. Empresa	4. Planeacion estrategica	5. Teorias gerenciales modernas		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	25/10/2024	25/10/2024	1/11/2024	8/11/2024	15/11/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	**CUMPLE**		
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	
1	CC	1,033,797,302	ANGIE MILENA LIZARAZO ESTRADA									
2	TI	1,033,698,286	CLAUDIA JIZETH SISSA MOLINA									
3	CC	1,003,923,627	CRISTIAN CAMILO CARDENAS DELGADO									
4	CC	1,000,219,746	MARIA ALEJANDRA CHARRASQUIEL ARIAS									
5	TI	1,012,345,192	NIKOL SOFIA GONZALEZ SUAREZ									
6	CC	46,451,958	PAOLA ANDREA CARDENAS MARIN									
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26	TI											
27	CC											
28	CC											
29	CC											
30	TI											
31												
32												
33												
34												
35												

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - JORNADA FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065208	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Tecnologo en Gestion Empresarial	CÓDIGO:	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			CÓDIGO:	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	FECHA FIN:	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

ESTADO FINAL:	SI

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 5	EVIDENCIA N° 6	EVIDENCIA N° 7	EVIDENCIA N° 8		ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	SEGUNDO CORTE	
	6. Matrices	7. Matriz DOFA	8. Informe ejecutivo	9. proceso administrativo	10. Entregable		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administr	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	15/11/2024	22/11/2024	06/12/2024	06/12/2024	07/12/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. DISEÑ. PROD. X	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. X DISEÑ. PROD.	CONOC. DISEÑ. PROD. X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA X DIGITAL	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	CUMPLE		
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	100%	
1	CC	1,033,797,302	ANGIE MILENA LIZARAZO ESTRADA								0%	
2	TI	1,033,698,286	CLAUDIA JIZETH SISSA MOLINA								0%	
3	CC	1,003,923,627	CRISTIAN CAMILO CARDENAS DELGADO								0%	
4	CC	1,000,219,746	MARIA ALEJANDRA CHARRASQUIEL ARIAS								0%	
5	TI	1,012,345,192	NIKOL SOFIA GONZALEZ SUAREZ								0%	
6	CC	46,451,958	PAOLA ANDREA CARDENAS MARIN								0%	
7											0%	
8											0%	
9											0%	
10											0%	
11											0%	
12											0%	
13											0%	
14											0%	
15											0%	
16											0%	
17											0%	
18											0%	
19											0%	
20											0%	
21											0%	
22											0%	
23											0%	
24											0%	
25											0%	
26	TI										0%	
27	CC										0%	
28	CC										0%	
29	CC										0%	
30	TI										0%	
31											0%	
32											0%	
33											0%	
34											0%	
35											0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - SEGUNDO CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065214	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnologo en Gestion Empresarial	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	**FECHA FIN:**	13 de diciembre de 2024		

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	OBSERVACIONES
	1. Induccion a la competencia	2. Teoria general de la administracion	3. Empresa	4. Planeacion estrategica	5. teorias gerenciales modernas		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1	
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	25/10/2024	25/10/2024	1/11/2024	8/11/2024	15/11/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CUMPLE		
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	
1	CC	1,073,722,712	BRAYAN DAVID VARGAS VILLABON									
2	CC	1,091,656,654	MELANIE TATIANA LOPEZ TRIANA									
3	CC	1,031,802,784	VALENTINA ESPINOSA LOZADA									
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26	TI											
27	CC											
28	CC											
29	CC											
30	TI											
31												
32												
33												
34												
35												

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - JORNADA FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065214	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Tecnologo en Gestion Empresarial	CÓDIGO:	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			CÓDIGO:	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	FECHA FIN:	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

ESTADO FINAL:	SI

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 6	EVIDENCIA N° 7	EVIDENCIA N° 8	EVIDENCIA N° 9	EVIDENCIA N° 10	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	SEGUNDO CORTE	
	6. Matrices	7. Matriz DOFA	8. Informe ejecutivo	9. Proceso administrativo	10. Entregable		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administr	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	15/11/2024	22/11/2024	29/11/2024	06/12/2024	07/12/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PROD.	CONOC. DESEM. PROD. X	CONOC. X DESEM. PROD.	CONOC. DESEM. X PROD.	CONOC. DESEM. PROD. X	CUMPLE		
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA X DIGITAL	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	100%	
1	CC	1,073,722,712	BRAYAN DAVID VARGAS VILLABON								0%	
2	CC	1,091,656,654	MELANIE TATIANA LOPEZ TRIANA								0%	
3	CC	1,031,802,784	VALENTINA ESPINOSA LOZADA								0%	
4											0%	
5											0%	
6											0%	
7											0%	
8											0%	
9											0%	
10											0%	
11											0%	
12											0%	
13											0%	
14											0%	
15											0%	
16											0%	
17											0%	
18											0%	
19											0%	
20											0%	
21											0%	
22											0%	
23											0%	
24											0%	
25											0%	
26	TI										0%	
27	CC										0%	
28	CC										0%	
29	CC										0%	
30	TI										0%	
31											0%	
32											0%	
33											0%	
34											0%	
35											0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - SEGUNDO CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065217	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnologo en Gestion Empresarial	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			**CÓDIGO:**	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	**FECHA FIN:**	13 de diciembre de 2024		

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Induccion a la competencia	2. Teoria general de la administracion	3. Empresa	4. Planeacion estrategica	5. Teorías gerenciales modernas		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	25/10/2024	25/10/2024	1/11/2024	8/11/2024	15/11/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CONOC. X DISEÑA. PRODUC.	CUMPLE		
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	
1	CC	1024526238	DANIEL DAVID MONTOYA SANCHEZ									
2	CC	1007680479	DANIELA SORACA LEON									
3	CC	1016091390	DUBAN FELIPE HERRERA URBINA									
4	CC	1012393005	LEYDER ALEXANDER MUÑOZ NANDAR									
5	TI	1021313516	MICHAEL ANDRES GUERRERO MORALES									
6	CC	1024571420	RUBY MARINA YEPES GARCIA									
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26	TI											
27	CC											
28	CC											
29	CC											
30	TI											
31												
32												
33												
34												
35												

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - JORNADA FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	3065217	PROGRAMA DE FORMACIÓN:	Tecnologo en Gestion Empresarial	CÓDIGO:	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administrativa 1			CÓDIGO:	210601003
FECHA INICIO:	30 de septiembre de 2024	FECHA FIN:	13 de diciembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	A	de	90	a	100
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

ESTADO FINAL:	SI

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100301	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.	100%
2	RAP 2	21060100302	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 6	EVIDENCIA N° 7	EVIDENCIA N° 8	EVIDENCIA N° 9	EVIDENCIA N° 10	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	SEGUNDO CORTE	
	6. Matrices	7. Matriz DOFA	8. Informe ejecutivo	9. Proceso administrativo	10. Entregable		Intervenir en el desarrollo de los programas organizacionales que se deriven de la funcion administr	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	15/11/2024	22/11/2024	29/12/2024	06/12/2024	07/12/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PROD.	CONOC. DESEM. PROD. X	CONOC. X DESEM. PROD.	CONOC. DESEM. X PROD.	CONOC. DESEM. PROD. X	CUMPLE		
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA X DIGITAL	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra			
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%			

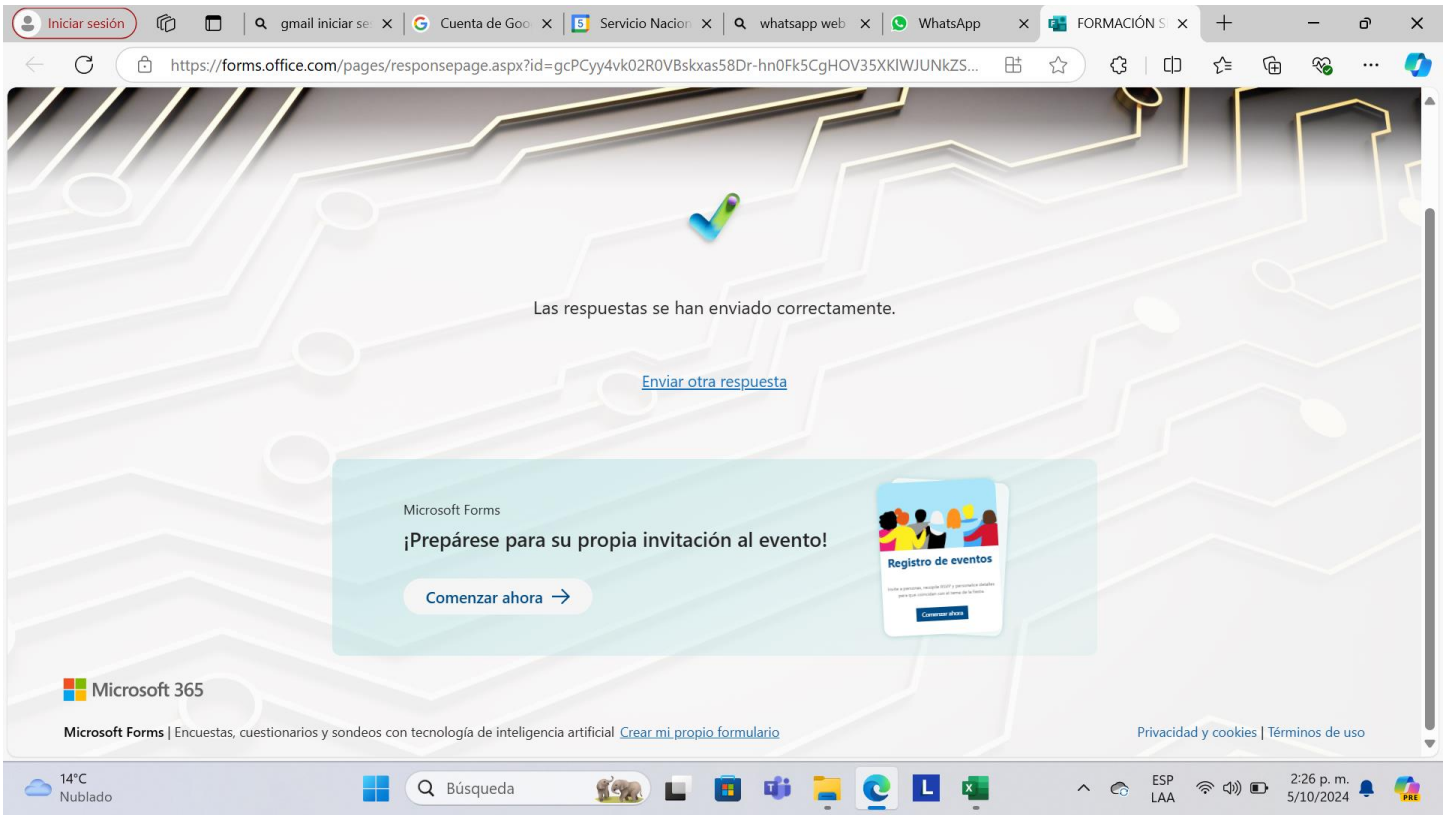
N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	100%	
1	CC	1024526238	DANIEL DAVID MONTOYA SANCHEZ								0%	
2	CC	1007680479	DANIELA SORACA LEON								0%	
3	CC	1016091390	DUBAN FELIPE HERRERA URBINA								0%	
4	CC	1012393005	LEYDER ALEXANDER MUÑOZ NANDAR								0%	
5	TI	1021313516	MICHAEL ANDRES GUERRERO MORALES								0%	
6	CC	1024571420	RUBY MARINA YEPES GARCIA								0%	
7											0%	
8											0%	
9											0%	
10											0%	
11											0%	
12											0%	
13											0%	
14											0%	
15											0%	
16											0%	
17											0%	
18											0%	
19											0%	
20											0%	
21											0%	
22											0%	
23											0%	
24											0%	
25											0%	
26	TI										0%	
27	CC										0%	
28	CC										0%	
29	CC										0%	
30	TI										0%	
31											0%	
32											0%	
33											0%	
34											0%	
35											0%	

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - SEGUNDO CORTE						
RAP 1: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas	RAP 2: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de progra	:	:	:	:	:
100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

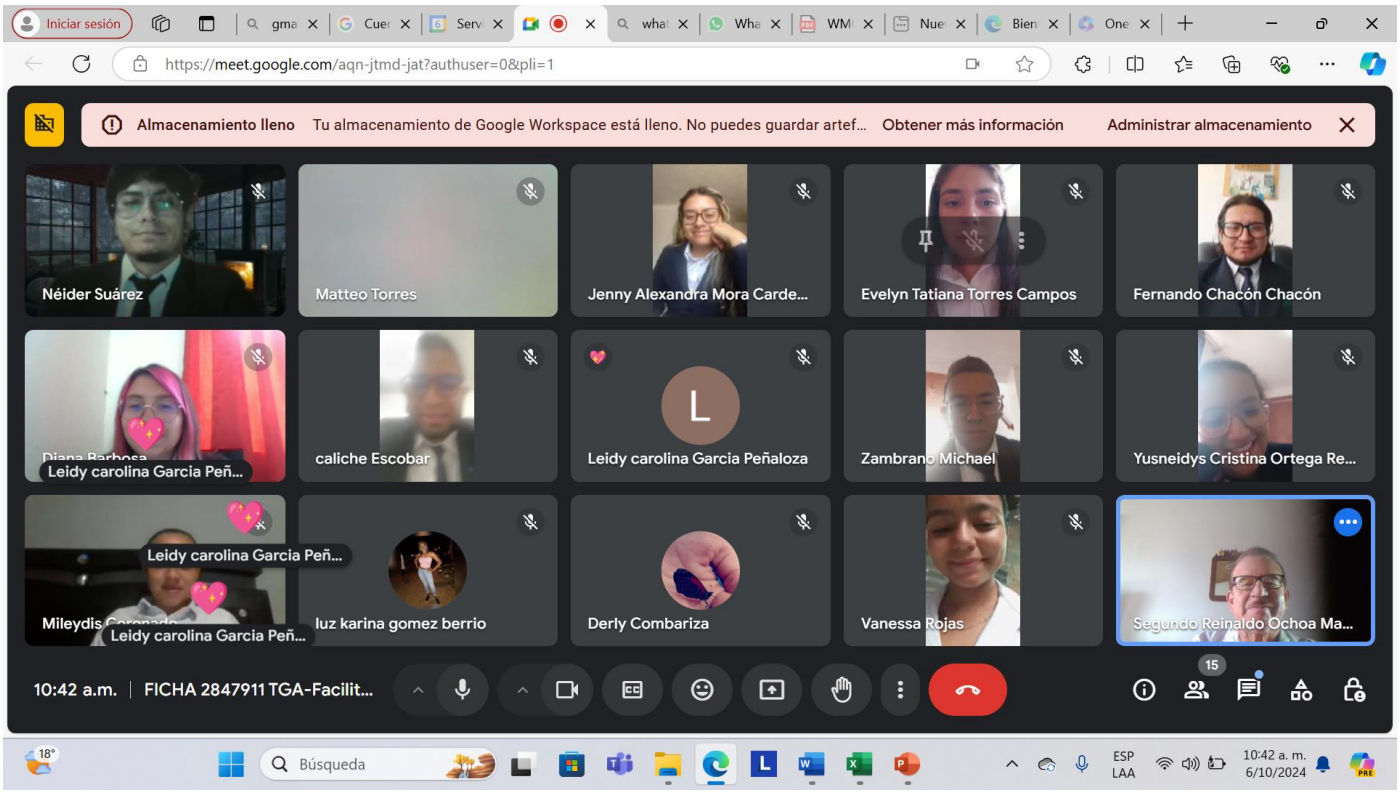
CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SOPORTES SESION VIRTUAL DOMINGO 6 DE OCTUBRE DE 2024

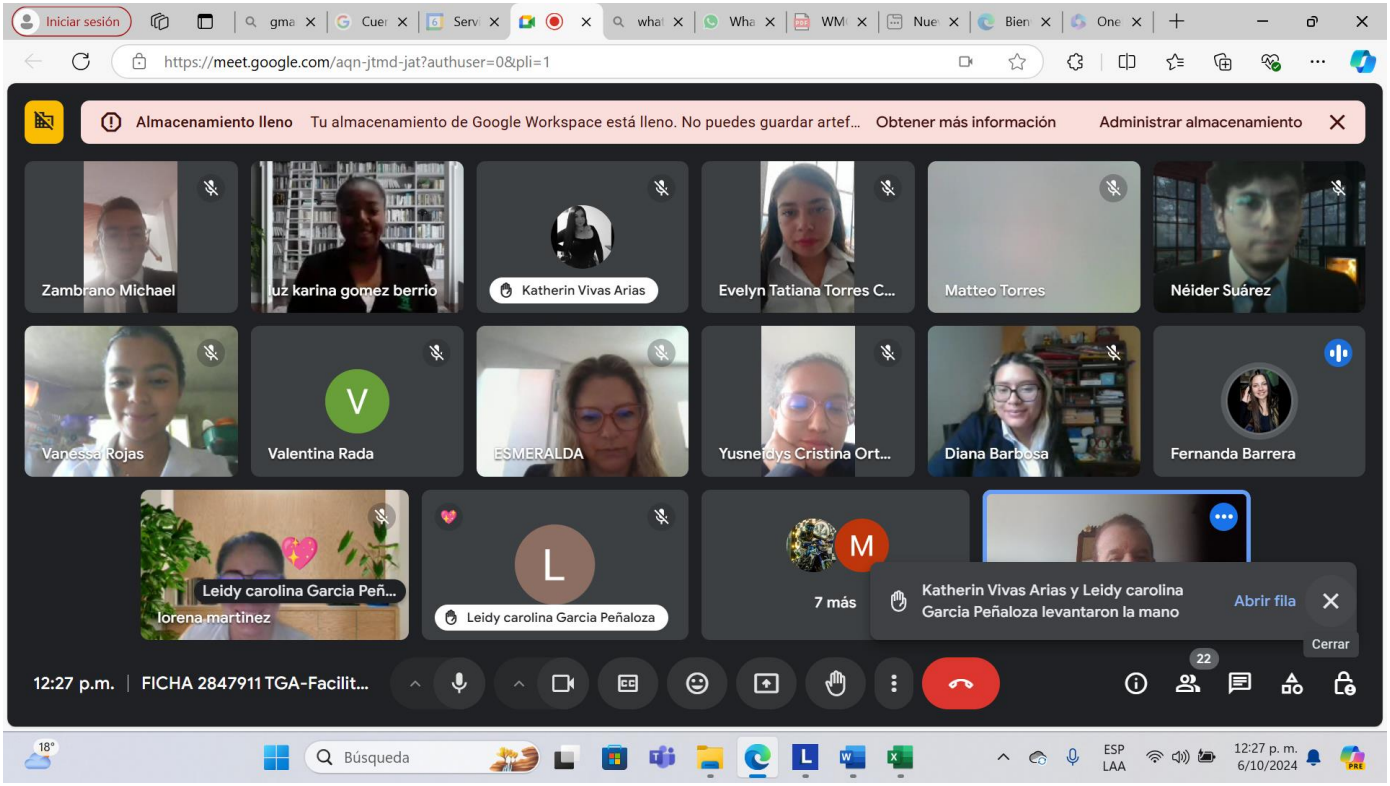
Instructor: SEGUNDO REINALDO OCHOA MARTINEZ CC 79254023 CTA COBRO OCTUBRE 2024



FICHA 2847911 TGA-Facilitar el servicio.... Apertura 10:40



FICHA 2847911 TGA- Facilitar el servicio....Cierre 12:20



Atentamente,

SEGUNDO REINALDO OCHOA MARTINEZ

Instructor Jornada Fines de Semana

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SEGUNDO REINALDO OCHOA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/09/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925383 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

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 NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

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 NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925384 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

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 NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

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 NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,70

FICHA DE APRENDIZAJE:	2925363 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DEFINIR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DISEÑAR ESTRUCTURAS DE SALARIOS, APLICANDO LAS METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICANDO MÉTODOS NORMALIZADOS ADOPTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EJECUTAR LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES Y DE EQUIPOS DE TRABAJO, DE ACUERDO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTEGRAR LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES A LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PROCESOS Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESELECCIONAR CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN, PARA VINCULARLOS A LA EMPRESA O A
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

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 NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	SELECCIONAR CANDIDATOS PARA DESEMPEÑAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO, DE ACUERDO CON LOS PERFILES, POLÍTICAS, NORMAS LEGALES VIGENTES Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VINCULAR A LAS PERSONAS SELECCIONADAS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925310 - GESTIÓN EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

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 NORMATIVIDAD VIGENTE.

REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TENDIENTES AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD, APLICANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN.

DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA.

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 NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.

PRESENTAR INFORMES DE LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN PROCESADA.

TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.

DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 46,80

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/09/2024	30/09/2024	OTROS	113,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 113,00

INSTRUCTOR: SEGUNDO REINALDO OCHOA MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA