PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION
- **Código del Programa de Formación:** 226701
- Nombre del Proyecto: Estructuración del Sistema Integrado de Gestión en empresas del Norte del Valle
- **Fase del Proyecto**:Analisis
- **Actividad de Proyecto**: Elaborar el informe de Caracterización el estado de las organizaciones objeto de mejora respecto a los factores de cumplimiento en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- **Competencia:** IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** APLICAR MÉTODOS Y TÉCNICAS DE DIAGNÓSTICO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD APLICABLE. PLANIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y DE LA EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO LEGAL.
- **Competencia:** IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS NORMATIVOS, DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** INTERPRETAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE A LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN, SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- **Competencia:** APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL

- **Competencia:** DESARROLLO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA, EN FORMA EFICAZ Y EFECTIVA, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.
- **Competencia:** ESTABLECER LAS RELACIONES SOCIALES CON AUTONOMÍA RECONOCIENDO LOS
- DERECHOS PROPIOS Y DE LOS OTROS
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** RECONOCER EL TRABAJO COMO FACTOR DE MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL CON REFERENCIA A LA FENOMENOLOGÍA Y A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.
- **Competencia:** INTERACCIÓN EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL, DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
- **Competencia:** IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE
- **Competencia:** EMPLEAR ELEMENTOS DE CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS, SOCIAL Y PERSONAL.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
- **Competencia:** INTERACCIÓN EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN
- EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA

  INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS.
- **Competencia:** DESARROLLO DE PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL Y PRODUCTIVO

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** ANALIZAR EL CONTEXTO PRODUCTIVO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES
- **Competencia:** RAZONAMIENTO CUANTITATIVO FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA, EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO.
- **Competencia:** DESARROLLO DE HABILIDADES EN FÍSICA
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA FÍSICA EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ACUERDO AL CONTEXTO PRODUCTIVO
- **Competencia:** APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ENTORNO
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Duración de la Guía: Total horas: 600 horas
  Fecha de inicio: 8 de julio de 2024
  Fecha de Finalización: 8 de enero de 2024

2. PRESENTACIÓN



Fuente: https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698374623576051&set=ecnf.100002105609061&type=3&theater

El diagnóstico respecto a la gestión que adelanta la empresa objeto de intervención en materia calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo constituye la primera de las fases que se desarrollan para realizar el diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Por tanto, es necesario apropiar los conocimientos de principio que permitan dimensionar la gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de forma individual e integrada, reconociendo los lineamientos legales y normativos que rigen las materias, y sus marcos de aplicación en los sectores de la economía, para posteriormente realizar los procesos de recolección y análisis de datos, aplicando técnicas e instrumentos de investigación que permitan desarrollar habilidades y destrezas que permitan diagnosticar el estado actual de la organización, teniendo en cuenta aspectos éticos, el cuidado de la salud de individuo, y el fortalecimiento de la segunda lengua.

La presente guía de aprendizaje representa el vehículo que conduce a tales propósitos, adaptándose a los estilos y ritmos de aprendizaje de los aprendices asociados a la ruta de aprendizaje; propiciando así, situaciones de interacción social para la construcción del conocimiento, mediante el desarrollo de actividades de reflexión inicial, contextualización, apropiación de conocimiento, transferencia de conocimiento, y evaluación de los procesos.

Recuerda: **"Pregúntate si lo que estás haciendo hoy te acerca al lugar en el que quieres estar mañana**", *Walt Disney.*

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Actividades de Reflexión inicial.

Construyendo ciudad…. Y sus normas



Fuente: https://www.dreamstime.com/royalty-free-stock-image-3d-small-people-survey-image24588026

¿Se imagina una ciudad sin normas? De tránsito, de convivencia… ¿Se imagina que al llegar al banco para hacer un depósito no existiera fila que indicara turnos por orden de llegada? Si la respuesta a estas preguntas es que no se imagina vivir en una ciudad así, los invitamos a consultar los siguientes términos:

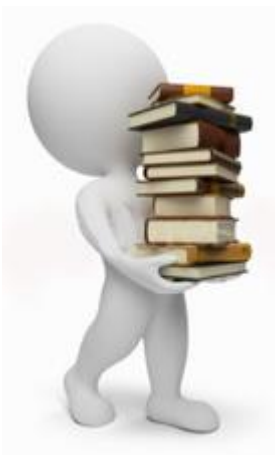
- Norma
- Ley
- Decreto
- Resolución
- Organismos de control

Una vez tengan respuesta a los interrogantes planteados, participen de la mesa redonda que el Instructor organizará en el ambiente de aprendizaje.

Para el desarrollo de esta actividad se recomienda consultar el material bibliográfico Gil, T. (2015). Acciones, normatividad, historia. Barcelona, ES: Herder Editorial. Retrieved from http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?ppg=25&docID=11392834&tm=1499827398744

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

Reconociendo la bibliografía



Fuente: http://pagesconsultora.com/category/publicaciones/bibliografia/

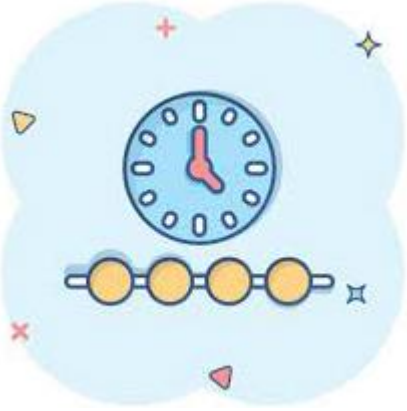
De manera individual realice la consulta correspondiente a los siguientes conceptos:

- Bibliografía
- Ficha bibliográfica
- Cita bibliográfica

Posteriormente diríjase a la biblioteca de la institución y explore el contenido bibliográfico correspondiente a su programa de formación, como evidencia elabore 10 fichas bibliográficas por cada una de las áreas concernientes a su programa formativo, calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

Participe activamente de la socialización correspondiente en el ambiente de formación acerca de los contenidos bibliográficos que posee la institución para apoyar y enriquecer su proceso formativo.

Evolución de los sistemas de gestión



Fuente: https://kafevisa.com/2013/11/15/funciones-del-gerente-de-innovacion/

Cualquiera que sea la temática de estudio, es fundamental conocer su evolución histórica, y en el caso de los sistemas de gestión, no se hará la excepción. Siendo así, para apropiarse del conocimiento referente su desarrollo en el tiempo, es necesario que sigan las instrucciones a continuación dadas:

Conformen grupos de tres (3) Aprendices.

En un documento de texto, elaboren una línea de tiempo que ilustre el proceso evolutivo de los sistemas de gestión en el tiempo.

Participen del foro "Historia de los sistemas de gestión", organizado por el Instructor en el ambiente de aprendizaje.

Carguen de manera individual, las evidencias respectivas de aprendizaje en el portafolio de la plataforma virtual.

Para el desarrollo de esta actividad se recomienda consultar el material bibliográfico Espinosa (2009). Calidad total. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?ppg=5&docID=10316811&tm=1499828221072

Interpretando el lenguaje de los sistemas integrados de gestión



Fuente: http://kcxyycb.blog.sohu.com/308000080.html

La apropiación de la terminología propia de la calidad es fundamental en el proceso formativo, y amerita la revisión exhaustiva de los términos y definiciones contenidos en el numeral 3 de la norma ISO 9000:2015. Para ello, se realizará un ejercicio pedagógico soportado en la lúdica como vehículo para el aprendizaje. Siendo así, se precisa seguir las instrucciones:

Conformen equipos de trabajo de tres (3) Aprendices.

Realicen la lectura y discusión grupal, de cada uno de los términos y definiciones contenidos en el numeral del punto 3 de la Norma ISO 9000:2015, punto 3 de la Norma 45001:2018 y numeral del punto 3 de la Norma ISO 14001:2015 que le sera asignado a cada grupo de trabajo por el Instructor.

Con los términos y definiciones tratados, cada grupo deberá planear en el ambiente de aprendizaje una actividad lúdica que le permita socializar a sus compañeros el léxico apropiado hasta el momento.

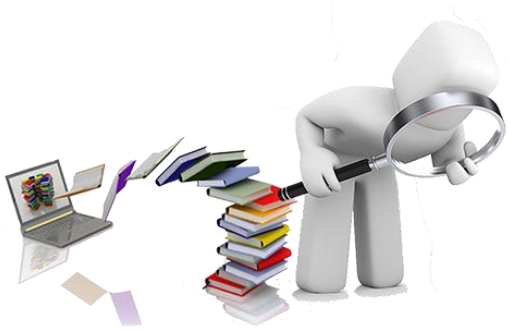
Una vez que cada equipo de trabajo tenga lista la actividad para el numeral asignado; estos, deberán adelantar el juego ante resto del grupo, planteando los interrogantes formulados y dando respuesta a los mismos.

Los grupos participarán de la plenaria de retroalimentación, que, al finalizar la participación de cada grupo, el Instructor organizará en el ambiente de aprendizaje.

Durante la realización de la presente actividad, cada equipo de trabajo debe generar evidencias audiovisuales (imagen, vídeo), que posteriormente, de forma individual y en documento de texto, los integrantes cargarán en su portafolio de plataforma virtual.

Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Fundamentos para la gestión del sistema integrado



Fuente: http://sjfu.fr/index.php/2016/10/

Conformen equipos de trabajo de tres (3) Aprendices.

1. Realice la lectura del tema asignado por la instructora (ISO 9000:2015 el capítulo 1 de la norma, ISO 45001.2018 , capitulo 0 introducción de la norma ISO 14001:2015 y los principios del SGC), posteriormente en la plantilla digital para presentaciones SENA preparen una exposición grupal que posteriormente socializaran en el ambiente de formacion .

2. De manera individual, seleccione los principios de calidad y proceda a completar la siguiente tabla:

Principios Seleccionados	¿Qué estrategias o actividades emprendería en su empresa para implementar eficazmente éste principio y mantener su cumplimiento?

3. Tomado como referencia los casos de estudio entregados por la instructora, deben seguirse las siguientes instrucciones:

   Conformar grupos de tres (3) Aprendices.

   En un documento de texto, relacionar en una tabla los principios de la calidad que se cumplen en cada caso expuesto, explicando la manera en que la empresa le está dando cumplimiento a estos.

   Discutir entre el equipo de trabajo el producto obtenido, cotejando cada uno de los principios relacionados, con el concepto definido para cada uno de estos en la norma ISO 9000:2015.

   Cargar el producto obtenido, de manera individual, en el portafolio de evidencias de la plataforma virtual.

Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

4. Aplique la filosofía del ciclo P-H-V-A. Para esto, seleccione un "proceso" de su empresa (ejemplo: gestión del talento humano, gestión de mercadeo, gestión de ventas, etc.). Deberá identificar un problema presentado en el proceso seleccionado (simulado) (por ejemplo: el indicador de productos no conformes se ha incrementado en el segundo trimestre del año en un 3,2% respecto al dato obtenido en el trimestre inmediatamente anterior). Para la solución del problema, debe aplicar el ciclo P.H.V.A en su totalidad, lo cual describirá en la siguiente tabla.

Proceso	Problema Identificado Como Recurrente	Aplicación Ciclo PHVA	
		PLANEAR	
		HACER:	
		VERIFICAR:	
		ACTUAR:	

5. Posteriormente en grupos de trabajo seleccione una actividad cotidiana donde elaborara un video que evidencie de manera específica cada uno de los pasos aplicados en el ciclo PHVA y posteriormente socialícelo en el ambiente de formación.

Desarrolle los pasos anteriormente descritos en un documento de texto y el video, el cual cargará en el portafolio de evidencias de la plataforma virtual.

Para el desarrollo de esta actividad se recomienda consultar el material bibliográfico Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?ppg=17&docID=10219490&tm=1499828702969, además tenga en cuenta que la normatividad e necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Normatividad del SIG



Fuente: http://sistemadegestionintegradosig.blogspot.com.co/2015/01/

Efectúen la lectura de la normatividad del SIG ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y ISO 9001:2015.
En la plantilla digital para presentaciones SENA, entregada por el Instructor, preparen una exposición grupal, con el objeto de socializar su contenido, la cual, debe cumplir con los siguientes requisitos:

a. *Debe contener una infografía que ilustre los capítulos de la norma*
b. *Debe contener una conclusión general de aprendizaje contextualizadas en la importancia de la aplicación de la normatividad.*

Los equipos de trabajo deben participar en el conversatorio *"Fundamentos de la calidad"*, organizado por el Instructor en el Ambiente de Aprendizaje.

Finalmente, de manera individual, cada Aprendiz cargará las evidencias de aprendizaje en el portafolio de la plataforma virtual.

Este ejercicio de socialización se desarrollará de manera activa, con la participación de todo el grupo y el instructor que la dirige.

Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-

normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Acercamiento a los sistemas integrados de gestión



Fuente: http://www.academyofbroadcastingkolkata.com/blog/page/2/

Participe de la proyección de la película dispuesta por el instructor en el ambiente de formación

Posteriormente conforme grupo de 3 personas y desarrolle las siguientes actividades:

a. Describa los apartes de la película en donde pudo identificar No conformidades y/o oportunidades de mejora en los procesos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medioambiente.
b. Proponga acciones de mejora que se podrían a implementar de acuerdo con los aspectos identificados en el punto anterior.
c. Tomando como referencia la normatividad aplicable del SIG identifique como la empresa de la película cumple con esta normatividad, referencie en cada caso el capítulo aplicable.

Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Requisitos e interpretación de la Normatividad



Fuente: http://sistemadegestionintegradosig.blogspot.com.co/2015/01/

1. En el proceso de implementación de un Sistema de Gestión Integrado, es indispensable definir los medios o maneras para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norm atividad aplicable. Siendo así, el equipo de trabajo, como responsable del desarrollo del SIG en la empresa, debe estudiar en su totalidad la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, e ISO 45001:2018, interpretando cada uno de los requisitos que esta exige, con el propósito de generar acciones que a futuro se realizarán desde los procesos de la empresa con tal propósito.

Con base en lo anteriormente expuesto, en un documento de texto, cada equipo de trabajo debe desarrollar los siguientes puntos tomando como referente la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, e ISO 45001:2018

a. Establezca el número total de REQUISITOS establecidos
b. Completar la tabla a continuación presentada, para lo cual, será necesario que el equipo de trabajo interprete cada uno de los REQUISITOS establecidos en la norma, proponiendo como les darían cumplimiento a estos. Para el desarrollo de este punto, observe el siguiente ejemplo.

EJEMPLO					
ITEM	**REQUISITO**	**QUE O QUIEN**	**VERBOS**	**COMPLEMENTO**	**¿Qué acción ejecutaré para cumplir con este requisito?**
8.2.1 Comunicación con el cliente	La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	La comunicación con los clientes	Incluir y proporcionar	información relativa a los productos y servicios;	* Definir y entregar al cliente en un folleto, instructivo o manual de usuario en el cual se defina: La composición, modo de uso, cuidados, contraindicaciones, precauciones, entre otros criterios pertinentes.
	La comunicación con los clientes debe incluir: b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	La comunicación con los clientes	Incluir y tratar	consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	* Call Center 24 horas. * Página Web-Ingreso cuenta clientes.
	La comunicación con los clientes debe incluir: c) obtener la retroalimentación de	La comunicación con los clientes	Incluir y obtener	retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios.	* La Jefe de Calidad deberá contactar al cliente que radique una queja o reclamo y determinar el por qué fue

	los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes				generada-tomar acciones correctivas. * Enviar comunicado al cliente en el cual se le informe el porqué de la ocurrencia del evento y las acciones tomadas internamente para evitar su recurrencia. * Hacer seguimiento al personal implicado-Evaluación de desempeño.

Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Diagnóstico de cumplimiento



Fuente: http://wwwestudiososumb.blogspot.com.co/

Antes de iniciar la implementación de un SIG, se hace necesario adelantar una serie de acciones que conducen a la elaboración de un diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Normatividad aplicada por parte de la empresa objeto de mejora. Para este propósito, los grupos de trabajo deben:

1. Diseñar un instrumento de recolección de datos, con objeto de definir el estado inicial de cumplimiento respecto a los debes o requisitos establecidos en cada uno de los capítulos de la Normatividad ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, por parte de la empresa objeto de mejora. Solo para el caso de la ISO 9001:2015 es importante determinar cuáles de los debes NO aplican en la empresa, y presentar la debida justificación, una organización puede revisar la aplicabilidad de los requisitos debido al tamaño o la complejidad de la Organización, el modelo de gestión que adopte, el rango de las actividades de la organización y la naturaleza de los riesgos y oportunidades que encuentre. Los requisitos para la aplicabilidad se tratan en el apartado 4.3, que define las condiciones bajo las que una organización puede decidir que un requisito no se puede aplicar a ninguno de los procesos dentro del alcance de su sistema de gestión de la calidad. La

organización sólo puede decidir que un requisito no es aplicable si su decisión no tuviera como resultado el fracaso a la hora de alcanzar la conformidad de los productos y servicios.

2. Fijen con la empresa objeto de intervención, fecha y hora, para realizar una visita técnica con objeto de entrevistarse con el responsable de atender al equipo de trabajo, obteniendo así, los datos necesarios para la caracterización de la empresa y aplicar el instrumento de recolección de datos previamente diseñado, teniendo en cuenta la generación de otras evidencias como: fotografías, vídeos, registros, otros, durante la aplicación de tal instrumento.

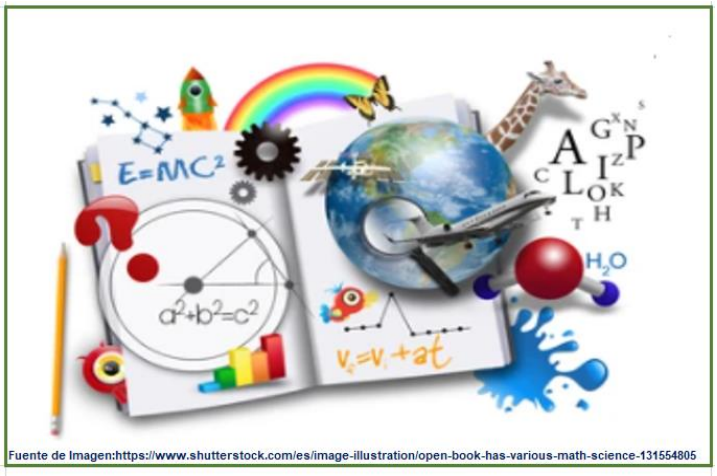
3. De acuerdo a las instrucciones entregadas por el instructor Elaborar un informe corto para el diagnóstico, sobre la visita realizada a la empresa objeto de mejora estableciendo el nivel de cumplimiento de esta respecto a los requisitos establecidos en cada uno de los capítulos / subcapítulos de la normatividad.

Los productos generados por el equipo de trabajo durante la realización de la actividad deben ser cargados en el portafolio de evidencias de la plataforma virtual.

Para la elaboración de los informes y el ensayo tenga en cuenta para la presentación del documento consultar el Instructivo de uso del estilo APA 7ª edición, disponible en las herramientas de apoyo/ citas y referencias http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf, además la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

3.3.1- Actividad de Contextualización:

Respetados aprendices des pues de recibir la información del tutor y consultar el siguiente enlace y observen



Fuente de Imagen:https://www.shutterstock.com/es/image-illustration/open-book-has-various-math-science-131554805

el video "Vino de Guinea Ecuatorial para triunfar con su poesía" https://www.youtube.com/watch?v=tRqiywwduU0 , de respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿De qué tipo de números cesar Brandon está presentando su poesía?
2. Elabore una infografía donde destaque lo más importante de su poesía con relación al tipo de números.
3. Realice un resumen de cad uno de los cinco tipos de números y en que área de la ciencia se pueden utilizar .

Elabore la evidencia en 10 minutos en cualquier tipo de documento y/o medio de apoyo como (papel , Word, power point, entre otros), posteriormente debe socializarla a sus compañeros en el ambiente de aprendizaje el mismo día y por ultimo debe subirlo al respectivo drive de la fase de Análisis :

3.3.1.2 Actividad de aprendizaje: Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.

2-Plantear problemas matemáticos a partir de situaciones generadas en el contexto social y productivo con la realización de una base de datos de cubicaje y cálculo de distancia, fletes, costos , cubicaje de un caso hipotético.

: Planteamiento de ecuación Para esta evidencia se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el cual usted resolverá un problema de aplicación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del componente básico con base en el siguiente enlace: https://zajuna.sena.edu.co/Repositorio/Titulada/institution/SENA/Transversales/OVA/Matematicas_Competencia_Clave/CF1_MATEMATICAS/main.html#page/razones/en donde encontrara los temas : Conjunto de números, operaciones aritméticas y razones y proporciones.

De manera individual cada aprendiz resolverá a lápiz y en una hoja los problemas planteados por el instructor, los cuales cuentan con un banco de problemas de 25 casos , lo anterior con bse en la consulta del material de estudio y las explicaciones del instructor y se debe entregar en la próxima formación. Posteriormente el isntrutor elije un aprendiz al azar para que resuelva unpo de ellos y asi hasta agotar el banco de problemas propuestos.

3.3.1.3 Actividad de apropiación – Conversión de monedas fuertes a pesos COP - La empresa de confecciones Textiles Cartago, importa camisas desde Shanghái y ha realizado la compra de 5.000 camisas para sus puntos de venta en Colombia. La condición de venta incluye costos y gastos hasta que la mercadería se encuentra sobre el buque en el puerto de Shanghái, tenga en cuenta que hace un año y por esta misma fecha, una camisa costaba USD 3,50 y la misma camisa hoy 4 de julio del 2024 cuesta USD 6,85, más costos de importación de USD 4,580 de costos de legalización y flete nacional hasta la fábrica de confecciones en

Cartago por todo el lote de camisas importadas, la tasa de cambio hoy es de $4.092,75 /USD y teniendo en cuenta que con relación a la misma fecha del año 2023 la TRM decreció en un 2,03% .

Con base en esta situación actual, el Gerente General con su equipo de colaboradores ha tomado la decisión de no seguir importando y producir con telas nacionales y de mejor calidad las mismas 5.000 camisas iniciales para cumplir con el pedido requerido de los clientes locales. Con base en los siguientes términos.

a) El costo total, hoy de producir y vendes una camisa es de $ 12.500 / unidad, más costos de liquidación de importación y flete por USD 4.800 por todo el lote de camisas , gasto de administración y ventas de $2.100/unidad y gastos financieros de $1.890 por unidad
b) El margen de utilidad antes de impuestos es del orden de 35% de la venta de cada camisa.

Calcular:

1) ¿Cuál es la variación tanto % como en valor absoluta en el precio en USD para cada camiseta en los dos periodos año 2023 y año 2024 ?
2) ¿Cuál era el precio del dólar para el año 2023?
3) ¿Cuál es el precio de venta para las camisas tanto importadas vs el precio de venta para las fabricadas en Colomba con el mismo margen de utilidad?
4) Determine el presupuesto de ventas de las camisas en un en un año, teniendo en cuenta que mensualmente se venden 5.000 unidades y con base en :el 1er trimestre se venden el 30%, el 2do trimestre se vende el 25% , para el 3er trimestre se vende el 25% y para el 4to trimestre se vende el 20 % .

2- **Estudio de Caso No. 2** : Calcule la provisión que debe hacer el Banco de la Republica: si el proveedor desea que le cancelen la importación de camisas desde Shanghái en cada una de las siguientes divisas así: el 35 % en USD, el 25 % en EUR (€) , el 20% en Yuanes, 10 % en CAD y el restante 10 % en Libras esterlinas (£) . Tenga en cuenta las tasas de cambio del día 04/07/2024 que abajo se adiciona. Indique el monto total en cada una de las monedas y el precio en $/COP.

Tenga en cuenta la siguiente tabla de tasas de cambio al 04 de abril de 2024

USD	Euro (€) EUR	Libra esterlina (£)	Yen (JPY)	Yuam - CNY (¥)	CAD
$ 4.092,75	$ 4.146,03	$ 4.870,20	25,30	$ 544,10	$ 2.850,07

Elabore un informe con sus respectivas respuestas.

22- Análisis de Noticia de la semana.

Variación mensual, año corrido y anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC)
Total, nacional
2023 - 2024 (febrero)

IPC	Febrero					
	Variación Mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
IPC total	1,66	**1,09**	3,47	**2,01**	13,28	**7,74**

Fuente: DANE, IPC.

TRM del día Martes 02 de Abril de 2024: 3.863,05 pesos colombianos por dólar estadounidenses. Fuente BR.

Y presento una reducción del -16,854 % con relación a la TRM del mismo día del año anterior.

Preguntas:

1- ¿ En qué % se dio la variación % de la Inflación (Demuestre el resultado) y cuantos puntos porcentuales se redujo el IPC.?

2- ¿Cuál es era la TRM del dólar al cabo del 2 de abril de 2023? (demuestre el resultado)?

RAP: Identificar modelos matemáticos, de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivo.

3.3.5 ACTIVIDAD: EMPRENDIMIENTO

Actividad 3.3.5. Analizar los hechos y situaciones administrativas de la organización en su contexto, aplicando metodologías estadísticas, matemáticas o financieras, en la solución de problemas y plan de acción e integrando los elementos de la cultura emprendedora.



El emprendimiento se basa en la aptitud y actitud que tiene el ser humano de iniciar una actividad la cual espera le genere un beneficio de algún tipo, el emprendimiento se inicia cuando el individuo encuentra una problemática o necesidad a nivel social o económico, por lo que plantea una solución o realiza un desarrollo que satisface dicha problemática o necesidad, entregándole así una solución a un cliente o segmento específico de clientes, a través de una idea que puede ser innovadora, ya sea creando un nuevo producto o servicio, o mejorando un producto o servicio actual.(SENA)

Actividad de Reflexión Inicial:

A_3.3.5.1- Características de un emprendedor.

A través de la TDA (Técnica Didáctica Activa) video foro, cada aprendiz reflexionará sobre el contenido de la noticia internacional de un joven colombiano se convierte en un exitoso empresario a sus 23 años., en la costa del caribe Barranquilla - colombiana , que se encuentra en el siguiente enlace **https://www.youtube.com/watch?v=fikSr6ff934,** y analizará las siguientes preguntas:

¿Qué características definen a Alejandro Rodríguez?,

¿cómo el entorno influyó sobre las decisiones de Alejandro Rodríguez?,

¿cuáles tienes en común con Alejandro

y finalmente ¿cuáles cree usted que debe fortalecer?

Socialice sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones del instructor y, con el grupo genere las conclusiones de la actividad.

Duración: 30 minutos

• **Ambiente requerido:** ambientes polivalentes o plataforma Teams

• **Materiales:** televisor, computador, cables de sonido y conexión a internet.

3.3.13.2 – Caracterizar mi cultura emprendedora



Estimado aprendiz, siempre que inicia un proyecto (sea personal o profesional), usted pone a prueba ciertos elementos de su personalidad que le llevan a conseguir aquello que se ha propuesto. Eso tiene por nombre cultura emprendedora.

A través de la TDA (Técnica Didáctica Activa) sondeo de saberes, desde sus conocimientos y saberes previos, de forma individual defina con sus palabras qué entienden por **emprendimiento**.

De acuerdo al ambiente de aprendizaje y a los lineamientos del instructor, registre sus respuestas en unas notas adhesivas (*post-it*) y ubíquelas en la pizarra. Una vez se haya llegado a un consenso sobre la definición de **emprendimiento** construida por el grupo, se realiza el mismo ejercicio, esta vez para la definición de la frase **cultura emprendedora**.

Socialice sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones del instructor y, con el grupo genere las conclusiones sobre los puntos en común, destaque aquellos que se poseen e identifiquen aquellos que deben apropiar. (30 minutos)

Cordial Saludo

Respetados aprendices

Evidencia: GA3-240201533-AA1-EV01. Conociendo mi visión

Para la construcción de esta evidencia, debe realizar las siguientes acciones:

o Diligenciamiento de la diana de valoración, la cual es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y sus debilidades, a través de un ejercicio de autoevaluación en el que se determinan sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración "Anexo_Formato_diana_de_valoracion", teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la diana de valoración, en el mismo formato explique brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron su autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales. Luego, clasifique las características emprendedoras personales en tres grupos: características que fortalecen al emprendedor como persona, características que le facilitan al emprendedor el análisis de su situación y, características que le ayudan al emprendedor a formular y hacer seguimiento a su proyecto. o Construcción de una visión emprendedora. Conocer sus motivaciones es clave para emprender con propósito. Cualquiera que sea su proyecto, es importante que esté alineado con sus sueños y su propósito de vida. Estos elementos son los que conforman su visión emprendedora. Desarrolle

los puntos que se presentan a continuación, empleando el "Anexo_Formato_vision_emprendedora": a. Identifique su motivación a partir de su propósito de vida. Para ello, construya un esquema gráfico con los siguientes criterios: 1. En el centro, usted deberá representar su propósito de vida a través de un dibujo. 2. En la parte superior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños? 3. En la parte superior derecha, escriba la respuesta a las preguntas: ¿a qué le gustaría dedicarse en la vida?, ¿qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad? 4. En la parte inferior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuáles son los valores más importantes que rigen su vida? 5. En la parte inferior derecha, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál considera que es su propósito de vida?

b. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños. Para ello, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud). Defina si son sueños a corto (6 meses), mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Luego, represente sus sueños a través de imágenes, colocándolas en el esquema que encontrará en el formato para el desarrollo del taller. Describa su visión emprendedora, a través de un breve párrafo (máximo 8 renglones). Use como insumos los elementos construidos hasta ahora (motivación, valores, propósito de vida y sueños). Piense cómo cada uno

de esos elementos puede integrarse para dar forma a aquello que más desea y cómo podría lograr un equilibrio entre todas las áreas de su vida para lograr su sueño más anhelado. c. Ponga las competencias emprendedoras en acción según su visión emprendedora. Para eso, realice un bosquejo del camino emprendedor que le llevará a convertir su sueño en realidad, usando las competencias emprendedoras. Responda brevemente a las siguientes preguntas (ofrezca mínimo dos respuestas para cada pregunta): ▪ Identificar: ¿cuáles cree que serían los obstáculos que podrían presentarse en su entorno para impedir el cumplimiento de su visión?, ¿cuáles cree que podrían ser las oportunidades que su entorno le puede ofrecer a favor de la realización de su visión? ▪ Decidir: ¿cuáles son las decisiones que cree que debe tomar para cumplir satisfactoriamente su visión?, ¿cuáles son las posibles consecuencias de esas decisiones? ▪ Diseñar: ¿cuáles son las acciones que llevaría a cabo para hacer realidad su visión? ▪ Actuar: ¿cómo realizaría las acciones que planteó en el 'diseñar'?, ¿lo haría solo o pediría el apoyo de alguien más?, ¿a quién le pediría apoyo? o Reflexión sobre las dimensiones emprendedoras. El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: pensar, sentir y actuar

1.- Reflexión sobre las dimensiones emprendedoras. El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: pensar, sentir y actuar.

Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Para ello, deberá emplear el "Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras" y seguir las indicaciones dadas:

a.- Dibuje su triángulo de la responsabilidad con base en sus experiencias de vida. Determine la longitud de sus lados (pensar, sentir, actuar) usando como referencia un momento en su vida en el que haya tenido que tomar una decisión importante.

b.- Realice su matriz DOFA personal, identifique sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:

c.- Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Realice un ejercicio de reflexión y análisis acerca de las relaciones que tienen los vértices del triángulo (persona, proyecto, situación) con sus tres lados (pensar, sentir, actuar). Para esto, tenga en cuenta que:

Proyecto: consiste en el objetivo o meta que se ha planteado conseguir en el corto, mediano o largo plazo. Para ello, convierta su visión emprendedora en una meta, redactando según los parámetros Marear.

▪ Persona: se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.

▪ Situación: se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.

Finalmente, escriba sus reflexiones sobre el esquema realizado. Para ello, responda a las siguientes preguntas:

▪ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado pensar con la persona y el proyecto?

▪ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado sentir con la persona y la situación?

▪ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado actuar con el proyecto y la situación?

Actividades de transferencia del conocimiento.

Socialización del informe diagnóstico



Fuente: http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/notizie/2731/79991

Elaborado el informe del diagnóstico por cada equipo de trabajo en las empresas objeto de intervención, estos elaborarán una presentación de Power Point en Plantilla SENA, mediante la cual socializarán todo el proceso adelantado en la empresa con objeto de llegar a dicho diagnóstico. La socialización, se llevará a cabo en el ambiente de aprendizaje con la participación del equipo ejecutor del proyecto formativo.

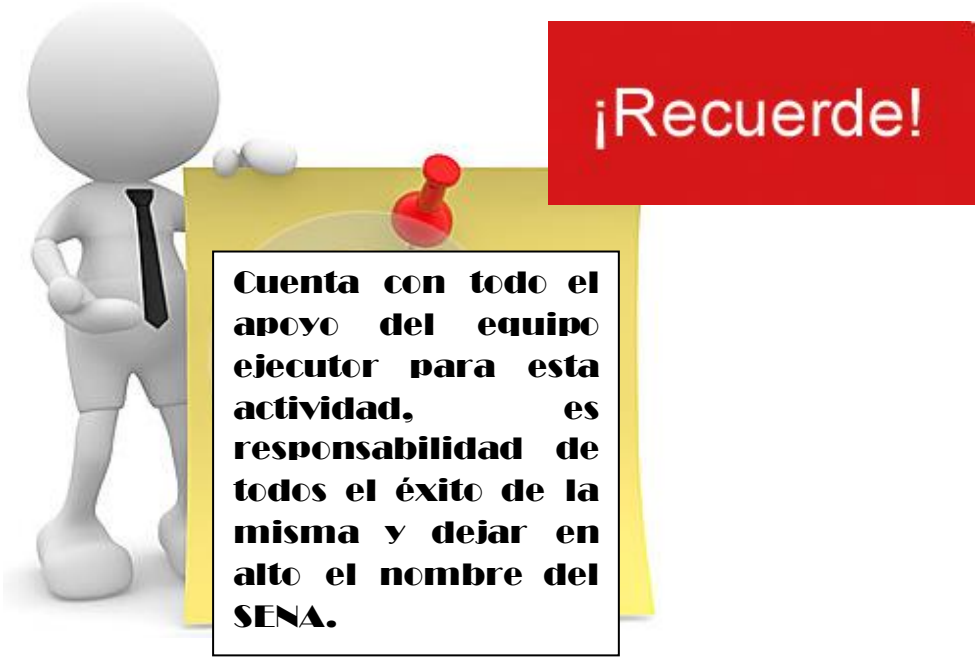
Sensibilización activa



Fuente: **https://bibliotecainteractivasuh.wordpress.com/estrategias-pedagogicas/**

Según el tema y la programacion asignada por la instructora participe activamente de las jornadas de sensibilizacion.

Recuerde generar las respectivas evidencias de la actividad realizada para su posterior actualizacion en la plataforma.



Para el desarrollo de las actividades tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los productos generados por el equipo de trabajo durante la realización de la actividad deben ser cargados en el portafolio de evidencias de la plataforma virtual de manera personal.
- Participe activamente de los ejercicios de retroalimentación orientados por el Instructor en el ambiente de Aprendizaje para la respectiva socialización de cada actividad.
- Para el desarrollo de la presente guía usted deberá estar en contacto constante con la dirección de la empresa objeto de estudio, esto según considere necesario con el fin de recolectar la información para el desarrollo de cada una de las actividades, así como para la constante retroalimentación con la empresa durante el desarrollo de su proyecto formativo, recuerde llevar el control de asistencia correspondiente a las visitas realizadas por su grupo de trabajo.
- Tenga en cuenta que la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta guía, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx
- Para la elaboración de los informes tenga en cuenta para la presentación del documento consultar el Instructivo de uso del estilo APA 6ª edición, disponible en las herramientas de apoyo/ citas y referencias http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf, además la normatividad e información de consulta necesaria para el desarrollo de esta actividad, la encontrara disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx
- Tiene a su disposición la información bibliográfica disponible en la base de datos de la institución http://biblioteca.sena.edu.co/ , la base de datos física disponible en la biblioteca del CTA y la información bibliográfica correspondiente a los convenios interinstitucionales.

- Ambiente Requerido

  Ambiente convencional para impartir formación

  Televisor y/o Video beam.

  Escritorio, silla y computador portátil con paquete de office para el instructor.

  Ambiente con conexión a internet.

  Acceso a Base de Datos INCONTEC, Consulta sobre normatividad y legislación en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

- Materiales

  Marcador permanente (Caja)

  Cartulina (Pliego)

  Cartón paja

  Colores (caja x 12)

  Cartulina (octavo)

  Pegante (tarro mediano)

  Resma carta

  Tempera colores surtidos

  Lápices (Caja)

  sacapuntas (caja)

  borrador(caja)

  lapicero(caja)

  Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 19011)

  Elementos de protección personal (botas punteras, casco industrial,Jean de dotación, guantes de carnaza, gafas protectoras)

  cajas de tapabocas

  cajas de guantes

  Botiquin

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE PRODUCTO Taller Fundamentación y vocabulario de la normatividad ISO Taller Reconocimiento de la normatividad ISO Taller Reconocimiento de las normas de apoyo para la normatividad ISO Taller sobre normas técnicas de producto Taller sobre la NTC ISO 14001, HACCP y BPM. **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO:** Reconoce principios normativos, y la aplicabilidad de estos según el tipo de empresa. Identifica las fuentes de información para consultar las actualizaciones normativas.	Recopila la legislación aplicable a la organización de acuerdo con los procedimientos establecidos para la identificación y actualización de los requisitos legales. Identifica la normatividad y legislación vigente aplicable a la organización de acuerdo con sus procesos, productos y servicios	**TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:** Valoración de producto Evaluación de conocimiento **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo de producto Cuestionario de conocimiento
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO: Reconoce números naturales , enteros , racionales, iracionales , calcular operaciones de 1er orden ,		Lista de chequeo de producto Cuestionario de conocimiento

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades deportivas: Se entiende por actividad física, según la OMS, cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija más gasto de energía que estar en reposo, actividad que se considera una herramienta para mantener la salud y para prevenir diferentes enfermedades. Entre estas actividades está, por ejemplo, caminar hasta el sitio de trabajo, utilización de escaleras en vez de ascensores, determinadas rutinas en el trabajo y actividades recreativas.

Aseguramiento de la calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

Agentes: Conjunto de criterios englobados en el modelo de la EFQM cuyo enfoque realizado por la organización es relevante para la consecución de la excelencia de los resultados empresariales.

Auditoría: Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.

Autoevaluación: Es un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia.

Benchmarking: Proceso continuado y analítico para medir de forma sistemática las actividades, procesos, operaciones y prácticas de la propia organización frente a las análogas de organizaciones reconocidas como líderes o excelentes, sean competidoras o no.

Cadena de valor: Consiste en desagregar la actividad general de la empresa en actividades tecnológicas y económicas distintas, las cuales tienen diferente influencia en la posición relativa de costes de la organización (ventajas competitivas) o suponen distintas bases de diferenciación hacia el producto y el mercado.

Calidad total: Concepto de gestión empresarial que sitúa como primer objetivo de esta la calidad del bien o servicio ofrecido y la satisfacción del cliente, a través de la mejora continua.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Cultura de la organización: Es el conjunto de valores, símbolos, mitos, pautas de conducta y normas de actuación que influyen en la organización y que permiten una integración social y cultural de sus miembros.

Cultura física: Disciplina de tipo pedagógica que se centra en el movimiento corporal para luego desarrollar de manera integral y armónica las capacidades físicas, afectivas y cognitivas de las personas con la misión de mejorar la calidad de vida de las mismas en los diferentes aspectos de esta, familiar, social y productivo.

Datos: Hechos sobre un objeto

Eficacia: Se mide comparando los resultados realmente obtenidos con los previstos independientemente de los medios utilizados. También puede entenderse como la comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo posible.

Eficiencia: Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

Estándar: Fijación de normas o reglas a las que se deben ajustar las especificaciones de un servicio/ producto o los métodos y procedimientos seguidos en su prestación/elaboración.

Estándar de calidad: Compromiso respecto al mantenimiento de un nivel de calidad en el contenido de sus prestaciones por parte de una unidad administrativa.

Estrategia de la organización: Es el modelo de objetivos, propósitos o metas y de las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal manera que definen qué servicios se prestan o se van a prestar y la forma de su prestación.

Excelencia: Hace referencia a la forma de actuar de las organizaciones que satisfacen las necesidades del mercado, son líderes en su sector, están bien gestionadas, cumplen sus objetivos y obtienen una elevada rentabilidad.

Evaluación: Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.

Gestión de procesos: Consiste en dotar a los procesos de las herramientas necesarias para lograr que éstos sean a la vez eficaces y eficientes, permitiendo un seguimiento y control sobre todas las actividades que forman parte de estos.

Indicador: Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

Mejora continua: Consiste en la mejora sistemática y continúa de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.

Misión: Finalidad fundamental que justifica la existencia de la organización.

Motivación: Es una predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de lo que se desea.

Motricidad: Termino con el cual se designan las actividades corporales en la educación física y el deporte. Con la palabra motricidad se busca la complejidad de las actividades corporales, sus características neurológicas, psicológicas, estereotipos, automatismos genéticos y productos del aprendizaje motor (Silva Camargo , 2014).

Norma: Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.

Normalización: Actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.

Objetivos: Fines o metas que la organización se propone alcanzar con una estrategia determinada.

Objeto. Entidad: Cualquier cosa que puede percibirse y concebirse. EJEMPLOS Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones, con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Planificación estratégica: Consiste en la fijación de objetivos a largo plazo, con su correspondiente asignación de recursos y diseño de sistemas de decisión y control que permitan la consecución de aquellos, una vez alcanzados los objetivos a corto plazo.

Política de la organización: Marco general de la organización bajo el que se establece su misión esencial, valores, visión, objetivos y estrategias.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.

Recursos: Bienes económicos y no económicos susceptibles de ser empleados en cualquier proceso productivo.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Salida: Resultado de un proceso.

Satisfacción del cliente: Está relacionado positivamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción), y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de gestión de calidad: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de calidad.

Sistema de gestión medio ambiental: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia medio ambiental.

Sistema de gestión de salud ocupacional: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de seguridad y salud ocupacional.

Visión: Describe las razones fundamentales de la existencia de la organización inspirando claramente la dirección a seguir. Incluye la calidad y la satisfacción del cliente, indicando donde se puede estar en el futuro, adelantándose a las nuevas necesidades de la sociedad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Abad, P. J., & Sánchez-Toledo, L. A. (2012). Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión. Madrid, ES: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

añizares Márquez , J., & Carbonero, C. (2016). Juegos y deportes tradicionales. En Juegos y deportes populares, autóctonos y tradicionales (pág. 30). Sevilla: Wanceulen Editorial.

Biblioteca digital SENA

Castañer, M., & Oleguer, C. (2006). En Manifestaciones básicas de la motricidad (pág. 172). Lérida: Edicions de la Universitat de Lleida.

Cenobio, M. G. J. C., Jaramillo, V. D., & Serrano, C. I. (2009). Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos. México: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from http://www.ebrary.com

Cervera, I. M. J. (2015). La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación: un plan sencillo y práctico con ejemplos. Madrid, ESPAÑA: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Chávez, A. F., Mejía, C. R., & Pacheco, D. G. (2009). Introducción a la metrología dimensional. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Corzo, L. (2009). Control de calidad. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Crosby, P. (1996). Reflexiones sobre calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Cuatrecasas, A. L. (2012). Gestión de la calidad total. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com

Cuatrecasas, L. (2009). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación (3a. ed.). Madrid, ES: Ediciones Gestión 2000. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

De, L. C. B. C. A. (2009). Como implementar un sistema de gestión de la calidad en su empresa; producción y prestación del servicio. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

disponible en la base de datos http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co/icontec_enormas_mobile/aspx/modCliente/frm_ClienteBienvenida.aspx

Escalona, R. A. (2009). Peligros microbiológicos e inocuidad de alimentos. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Escamilla, E. A. (2014). Metrología y sus aplicaciones. México, D.F., MX: Grupo Editorial Patria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Espinosa (2009). Calidad total. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Fontalvo, H. T. J. (2006). La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Colombia: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. Retrieved from http://www.ebrary.com

Fontalvo, H. T. J., & Vergara, S. J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008. Madrid, ES: B - EUMED. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Gil, T. (2015). Acciones, normatividad, historia. Barcelona, ES: Herder Editorial. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Gonzalez, C. (2009). Conceptos generales de calidad total. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

ICONTEC ISO 19011: 2018.

ICONTEC ISO 45001:2018.

ICONTEC. (2003). Norma técnica colombiana NTC-ISO 10012: sistemas de gestión de la medición requisitos para los procesos de medicion y los equipos de medición. Icontec. http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

ICONTEC. (2008). Vocabulario internacional de metrología. Guía ISO/IEC, 99. Retrieved from http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co

ICONTEC. ISO 14001:2015.

ICONTEC. ISO 9001:2015.

ICONTEC. ISO, E. (2005). IEC 17025. General requirements for the competence of testing and calibration laboratories. Retrieved from http://e-normas.icontec.org.bdigital.sena.edu.co

Ishikawa, K. (1989). Introducción al control de calidad. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Jáuregui, H. M. A. (1996). Manual de aseguramiento de calidad ISO-9000. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Lefcovich, M. L. (2009). Estrategia Kaizen. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co.

Lefcovich, M. L. (2009). Kaizen la mejora continua y la curva de aprendizaje. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Leonett, C. R. E. (2007). Sistema internacional de medidas. Buenos Aires, AR: El Cid Editor - Ingeniería. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

López, M. (2010). Business Process Management (BPM) y IMS – Learning Design (IMS LD) para modelar (…) En: Memorias Universidad 2008. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Manresa, G. R. G., & Godoy, D. P. L. (2009). Integración del sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. En: Memorias del Taller por el Día Mundial del Medio Ambiente. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Mosso, H. (2009). La actividad física: una vía hacia la salud. (1a. ed.) Kinesis. Página 66. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co

Pola, M. Á. (2009). Gestión de la calidad. España: Marcombo. Retrieved from http://www.ebrary.com

Ramírez, T. M., & Flores, G. A. (2010). Metrología y normalización. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Ricart, C. J. E., & Rodríguez, M. A. (2004). Coordinación de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y salud laboral (Parte I). España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L. Retrieved from http://www.ebrary.com

Ricart, C. J. E., & Rodríguez, M. A. (2004). Coordinación de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y salud laboral (Parte I). Madrid, ES: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Rivera M. Fernando (2012). Catilla de referencia Aseguramiento y gestión metrológica, CO: Univalle. Retrieved from http://www.gicuv.univalle.edu.co

Rodríguez, C. J. M. (2015). Taylorismo: la revolución mental que llega a Europa. Madrid, ES: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Romero, J. (2009). El plan de prevención en la práctica. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Serrato, L. (2005). Psicología del Deporte. (1a. ed.) Kinesis. Página 7. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DIRECCIÓN GENERAL. (2017). Instructivo de uso del estilo APA 6ª edición. Retrieved from http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf

Silva Camargo , G. (2014). Diccionario básico del deporte y la educación fisica . Armenia : Kinesis .

Tor, D. (2009). Sistema integrado gestión ambiental; seguridad y salud ocupacional. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2011). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (2a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2007). Calidad total en la gestión de servicios. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jennifer Arango Castañeda**	**Instructor**		**03-07-2024**
	Edinson Ramirez Montoya	**Instructor**	**Coord. Académica/Comercio y Servicios**	**03-07-2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					