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:

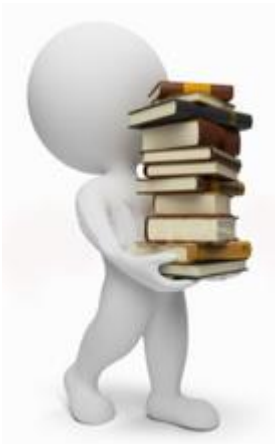
- Norma
- Ley
- Decreto
- Resolución
- Organismos de control

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/

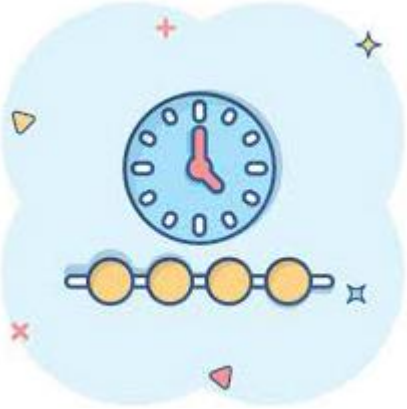
De manera individual realice la consulta correspondiente a los siguientes conceptos:

- 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 Normatividad 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

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.

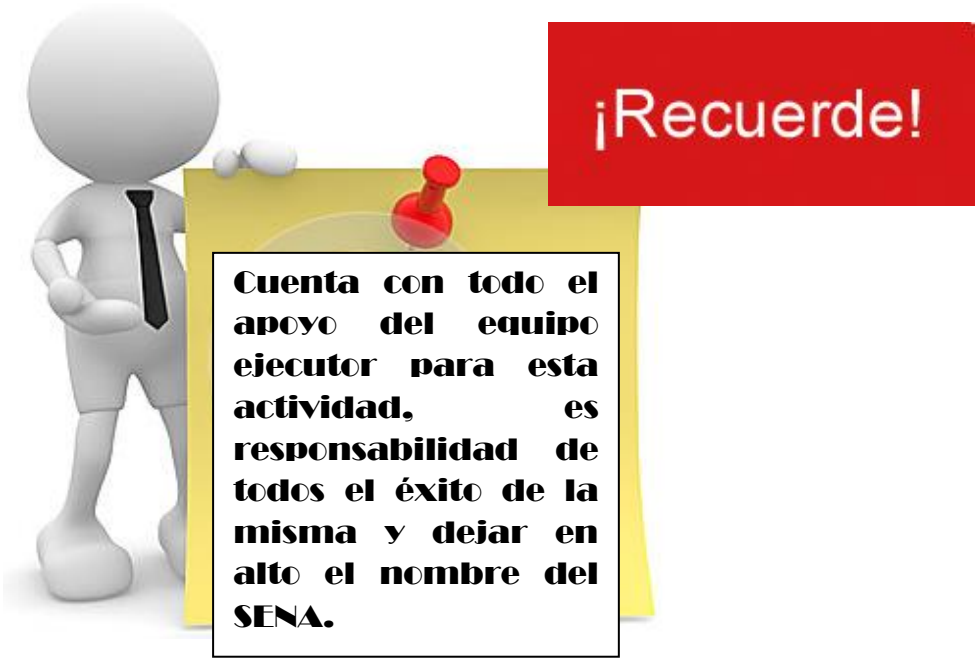
Sensibilización activa



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

BILINGÜISMO

El programa de Coordinación en Sistemas Integrados de Gestión del SENA incluye una fase inicial de análisis que integra el componente de bilingüismo como una herramienta esencial para el desarrollo profesional de los aprendices. En esta etapa, se enfatiza la importancia de la comunicación efectiva en inglés, dado que muchas normativas, estándares internacionales y mejores prácticas en la gestión de sistemas integrados están disponibles en este idioma. El bilingüismo permite a los aprendices acceder a una amplia gama de recursos técnicos, participar en conferencias y seminarios internacionales, y colaborar con profesionales de otros países, mejorando así su competitividad y capacidad de gestión en un entorno globalizado.

ACTIVITY 1



1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

1.1 Estimado aprendiz, bienvenido a su proceso de formación en una segunda lengua, lo primero es ingresar al siguiente video:

Enlace: La importancia de saber ingles

Una vez que has visto el video, te invito a hacer una corta reflexión sobre la importancia que tiene el dominio del inglés; luego, responde las siguientes preguntas:

1. *¿Por qué considera que es importante comunicarse en inglés?*
2. *¿Qué debería hacerse para lograrlo?*

Estimado aprendiz, sus respuestas las deberá subir al espacio sugerido por su instructor; luego procederemos a socializar las respuestas con los demás compañeros.

.

ACTIVITY 2

SELF-INTERVIEW (AUTO – ENTREVISTA)

You are going to record an MP3 file with a self-interview saying and answering the following **questions:**

Vas a grabar un archivo MP3 con una auto-entrevista diciendo y respondiendo las siguientes preguntas:

- What is your name? – My name is...
- Where are you from? – I am from ....
- What is your nationality? – I am ....
- How old are you? – I am .... years old
- When is your birthday? - My birthday is on ....
- What is your phone number? – My phone number is ...
- What is today's date? - Today is ...
- What day is today? - Today is ...
- When were you born? - I was born on ...
- Where were you born? - I was born in ...

You can listen to the audio file uploaded by the teacher to practice pronunciation.

Puedes escuchar el archivo de audio subido por la profesora para practicar la pronunciación.

When you have the MP3 audio file, please upload it in Classroom and present the homework.

Cuando tenga el archivo de audio MP3, cárguelo en Classroom y presente la actividad en el ambiente cuando estemos en formación.

ACTIVITY 3



MY PROFILE

Es muy importante conocer y saber presentarse y responder a preguntas de su vida personal y laboral. Por eso realice un perfil para que pueda darle a conocer a todos acerca de su vida. Ese perfil debe ser desarrollado en Powtoon e incluir fotos reales con la siguiente información:

-Name -Last Name - ID Number –Country -City -Age -Birthdate -Occupation -Favorite sports - Nationality -Telephone Number -Marital Status -Hobby -Likes - Dislikes- Physical Appearance

Debe organizar su presentación teniendo en cuenta la muestra. Recuerde usar durante el desarrollo de su evidencia el verbo “TO BE” y el posesivo “MY”; no olvide consultar el uso de los números cardinales en inglés para saber cómo decir las fechas y la forma como se estructuran las preguntas abiertas o “WH- Questions”, ya que cada uno debe hacerles preguntas a sus compañeros expositores acerca de su perfil usando esa clase de preguntas.

Esta actividad le permitirá tener herramientas para presentarse y hablar de su vida de una forma básica en inglés.

ACTIVITY 4

MY SELF- INTRODUCTION



La actividad de auto presentación en inglés, busca familiarizar a los aprendices con las diferentes partes de una auto presentación efectiva en un entorno de negocios, desde el saludo inicial hasta el cierre. Además, pretende enseñarles el lenguaje y las expresiones apropiadas para cada parte de la presentación, ayudándoles a comunicarse con confianza y profesionalismo en situaciones laborales. Asimismo, la actividad busca fomentar la autoexpresión y la construcción de relaciones profesionales al compartir información relevante sobre uno mismo, como el nombre, el cargo y la empresa, la experiencia laboral y los intereses personales. En resumen, los objetivos principales son desarrollar habilidades de comunicación empresarial, promover la confianza en la presentación personal y cultivar conexiones interpersonales en un entorno laboral.

ACTIVITY 5

USA LEARNS



Dear learner, in this activity you will develop speaking, listening, vocabulary, pronunciation, reading, writing and grammar activities though the USA LEARNS platform. Please complete 5 lessons (Remember to achieve at least 70% each unit). Follow the instructions to enroll to your class and add the correct key.

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. **EVIDENCIA DEL PRODUCTO** Actividades de reflexión inicial "La importancia del inglés" Self-Interview (Auto – Entrevista) My profile – powtoon My self- introduction	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 Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante. Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante. Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:** Valoración de producto Evaluación de conocimiento **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo de producto Cuestionario de conocimiento **Técnica de evaluación:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de desempeño. Cuestionario de conocimiento

USA learns	Brinda información acerca de objetos y sus características. Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	

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**
	Juliana Diaz Gómez	**instructor**		**04-07-2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					