PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Pitalito (Huila), Octubre del 2025

Señora
JENNIFER TATIANA RUIZ MARTINEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 7423805
Coordinadora Académica jornada nocturna y atención a los servicios de formación Complementaria
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Octubre del año 2025

Referencia: No CO1.PCCNTR. 7423805 del año 2025

Laura Lorena Castaño Ramos, identificado con la cédula de ciudadanía No. 28.551.748 de Ibagué, en mi calidad de Contratista del SENA, en Formación Profesional Integral del Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS MCTE. **($48.294.866).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) pago por el mes de febrero del 2025 por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL SETENTA Y DOS PESOS MCTE ($2.453.072), b) Nueve (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre del 2025 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS MCTE ($4.599.511) cada uno, y c) Un (1) pago por el mes de diciembre del 2025 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS MCTE. ($3.986.243)

Plazo: Será hasta el 26 de diciembre de 2025

OBJETO:
Prestar servicios profesionales de carácter temporal, para impartir formación profesional integral en los programas de formación laboral, formación tecnológica y formación complementaria, en las modalidades presencial o virtual, en la especialidad de Formación Complementaria Virtual sin

idiomas/Calidad en el Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano SENA Regional Huila y en los municipios de su cobertura.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje, de acuerdo con lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según programación en SOFIA PLUS.	Se cargo el programador (drive) de la presente vigencia con, PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CALIDAD cuyas fichas son: 3328931-3362878 **Competencia:** 210001004. Determinar los sistemas de gestión según el marco estratégico. **Resultados de aprendizaje:** **220501121-01.** Identificar los proceso de planificación de un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001en su última versión. **220501121-02.** Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001en su última versión. **220501121-03.**Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001en su última versión. **220501121-04** Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001en su última versión.	Carpeta obligación 1. Pantallazos: 1.1 Reporte de Horas de Sofía Septiembre. 1.2 Guías de aprendizaje 1.3 Portafolio del instructor 1.4 Pantallazo Programador OnDrive

		Fecha Inicio: 5 de Septiembre de 2025 Fecha Fin: 2 de Octubre de 2025 Fecha Inicio: 15 de Octubre de 2025 Fecha Fin: 10 de noviembre de 2025 CALIDAD GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO cuyas fichas son: 3340299 **Competencia:** Elaborar propuesta de solución con base en metodologías y procedimiento técnico. **Resultados de aprendizaje:** **240101016-01.** Reconocer las acciones a mejorar según los resultados diagnósticos y las técnicas de análisis de la información. ○ **240101016-02.** Implementar las actividades de solución, según los criterios metodológicos, los análisis de los equipos de trabajo y el calendario de implementación. ○ **240101016-03.** Evaluar los resultados de acciones implementadas teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los requerimientos del cliente. ○ **240101016-04.** Formular plan de mejora de las acciones implementadas según la evaluación de resultados y el requerimiento técnico.	

		Fecha Inicio: 17 de Septiembre de 2025 Fecha Fin: 21 de Octubre de 2025 CREATIVIDAD PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES COMPETENCIA cuya ficha es: 3342421 **Competencia:** 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización **Resultados de aprendizaje:** **210601014-01**. Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal. **210601014-02**. Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral. **220501121-03.**Lograr de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las	

		funciones asignadas por la organización. Fecha Inicio: 19 de Septiembre de 2025 Fecha Fin: 17 de Octubre de 2025 SERVICIO AL CLIENTE cuyas fichas son: 3342424 **Competencia** 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. **Resultados de aprendizaje:** 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. 210601020 - 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. Fecha Inicio: 19 de Septiembre de 2025 Fecha Fin: 23 de Octubre de 2025 ID: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 900, cuyas fichas son: 3362862 Fecha Inicio: 15 de Octubre de 2025 Fecha Fin: 10 de noviembre	

		de 2025 Ambiente de Formación: Plataforma Virtual Zajuna SENA Se cargo portafolio del instructor en el espacio designado por la coordinación académica. Se cumplió con el objeto del contrato según lo programado por la coordinación académica de la sede y las horas programadas en SOFIA Plus para la ejecución de la FPI.	
2	Participar y apoyar los procesos de inducción a aprendices, programados por la coordinación de formación y la coordinación académica, aplicando y entregando los soportes para reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje cuando sea requerido, acorde a los estipulado en las guías y procedimientos de la entidad	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
3	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz (acuerdo 007 de 2012 y/o acuerdo 009 de 2024), así como implementar cuando se requiera las estrategias establecidas en el Protocolo Ruta atención prevención	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.

	deserción aprendices GFPI-PR-001.		
4	Participar de las reuniones de equipo ejecutor programadas por la Coordinación Académica, y entregar los soportes derivados de las mismas: actas de inducción, control de entrega de materiales de formación, actas de seguimiento a la ejecución de la formación de las fichas asignadas, garantizando la emisión de todos los juicios evaluativos, trámite de novedades y actas de cierre de etapa lectiva.	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
5	Usar siempre los elementos de protección personal, higiene y seguridad en el trabajo, y la indumentaria adecuada para el normal ejercicio de las actividades de formación.	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
6	Informar, novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices conforme al reglamento del aprendiz (acuerdo 007 de 2012 y/o acuerdo 009 de 2024), reportando al Coordinador Académico de manera oportuna.	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
7	Acompañar a los grupos de aprendices asignados en su	No fue requerida para este	No aplica para el

	programación, en actividades que se encuentren enmarcados en jornadas del equipo Bienestar al aprendiz.	mes desde la coordinación académica.	respectivo mes.
8	Hacer uso del correo institucional como canal oficial para toda comunicación con personal interno y externo de la entidad, usando siempre un lenguaje cordial y claro.	Se diligencia el drive para solicitud de correo institucional. Se usó el correo institucional para enviar comunicaciones o atender la recibidas de parte de la entidad	Carpeta Obligación 8. 8.1 Evidencia de uso entre comunidad SENA.
9	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias de los programas asignados, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas, en los tiempos definidos por la entidad, una vez ejecutado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Se gestionaron juicios de evaluación según los grupos programados y los tiempos estipulados en la planeación pedagógica, manejando plazos de 5 días entre la finalización y la emisión de los mismos. Pantallazos de drive. Pantallazos de planeación pedagógica.	Carpeta Obligación 9. Archivos: 9.1 Planeaciones pedagógicas.
10	Dar cumplimiento a la normativa, cuando sea asignada formación complementaria o formación virtual, con lo establecido en la Guía Orientación para Ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G -014 y la Guía para la Ejecución de la formación complementaria presencial GFPI-G-043, vigentes en	Se realizó ejecución de formación virtual o complementaria	Carpeta Obligación 10. Pantallazos: 10.1 Solicitud de creación de curso.

	plataforma COMPROMISO.		
11	Realizar cuando sea asignados seguimiento a etapa productiva, de acuerdo con lo establecido en la Guía Etapa Productiva Proceso Formativo GFPI-G-040 e implementar en el proceso el Formato Planeación, seguimiento y evaluación etapa productiva GFPI-F-023 vigentes en plataforma COMPROMISO.	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
12	Cuidar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades puestos al servicio del centro de formación, de acuerdo con las guías y/o procedimientos institucionales, además estar atento frente a la necesidad de mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos e informar oportunamente daños o eventualidades de los mismos.	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
13	Mantener actualizado el Portafolio del Instructor en plataformas institucionales, haciendo uso de los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de	Se cargó portafolio del instructor en el espacio designado por la coordinación académica, realizando actualizaciones permanentes acorde a cada sesión de formación. ID: 3259336 - 3260786 3255490 – 3257282 -	Carpeta Obligación 13. Archivos: 13.1 Plan de trabajo (cronograma) 13.2 Guía de aprendizaje.

	procesos formativos, presentado mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje, según guía para desarrollar los procesos formativos. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo requieran (cuando aplique). d. Seguimiento y evaluación de etapa productiva (si aplica). e. Bitácora del Aprendiz en etapa productiva (si aplica) f. Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. Y formatos no controlados avalados por el equipo pedagógico.	3328931	
14	Apoyar cuando se requiera por parte de la coordinación académica, la documentación de Registro calificado y/o autoevaluación de los programas del Centro de Formación.	No fue requerida para este mes desde la coordinación académica.	No aplica para el respectivo mes.
15	Presentar mensualmente a la supervisión los reportes de ejecución de actividades conforme a las obligaciones descritas en el presente acápite.	Se diligencio el formato de presentación de informe a la supervisión, usando la última versión disponible en plataforma COMPROMISO.	GTH-F-062 FORMATO_INFORME_MENSUAL_DE_EJECUCION _ CONTRACTUAL v10
16	En el marco de las actividades del objeto	No fue requerida para este	No aplica para el

	contractual, apoyar con la estructuración y definición de especificaciones técnicas de las diferentes necesidades de la Entidad; con la evaluación de propuestas en los procesos de contratación de bienes, servicios u obras, y realizar cuando le sea requerido por razones de idoneidad, el apoyo a la supervisión de los contratos, de conformidad con la Ley 1474 de 2011.	mes desde la coordinación académica.	respectivo mes.
17	Las demás que sean asignadas por el supervisor de contrato según aplique de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.	Se realizó la designación por la coordinación académica, coordinación de formación o subdirección	Carpeta Obligación 17. Pantallazo 17.1 Divulgación Información cursos

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

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

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

2.	XX	XX	XX	XX

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No**. 1076437395** de la planilla simple, correspondiente al pago de seguridad social del mes de Septiembre de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*).

Evidencias en (285) Folios.

Cordialmente,

LAURA LORENA CASTAÑO RAMOS
Contratista
C.C. No. 28.551.748

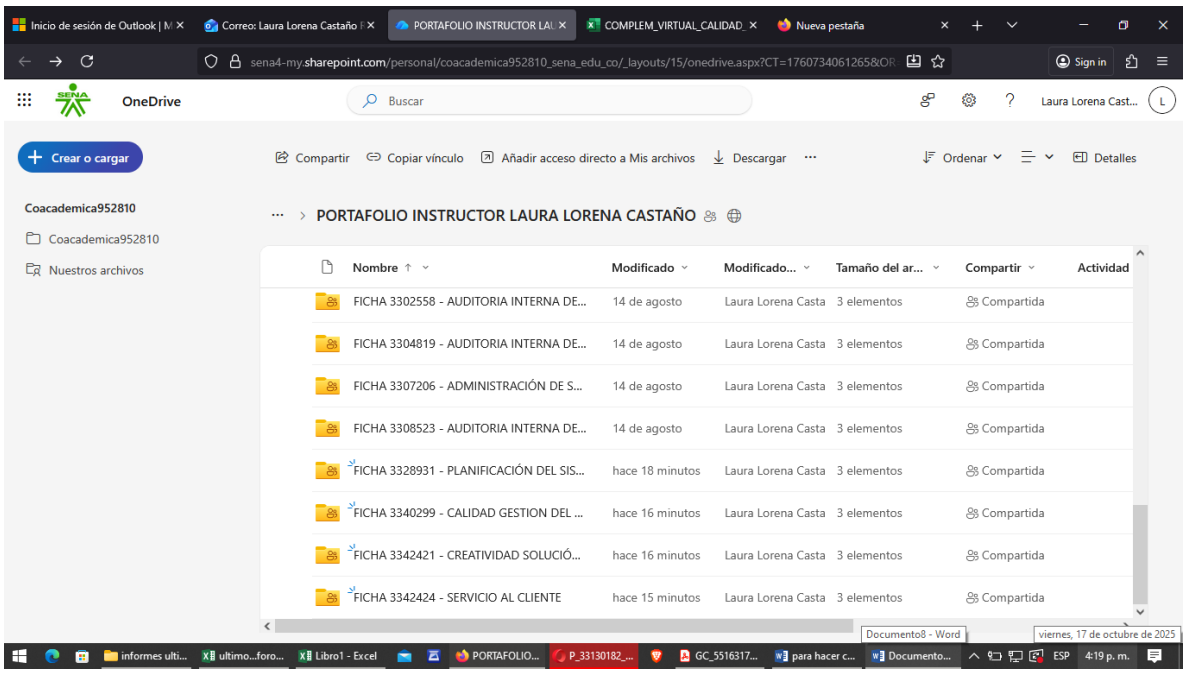
Recibí a satisfacción:

JENNIFER TATIANA RUIZ MARTINEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 7423805
Coordinadora Académica jornada nocturna y atención a los servicios de formación Complementaria

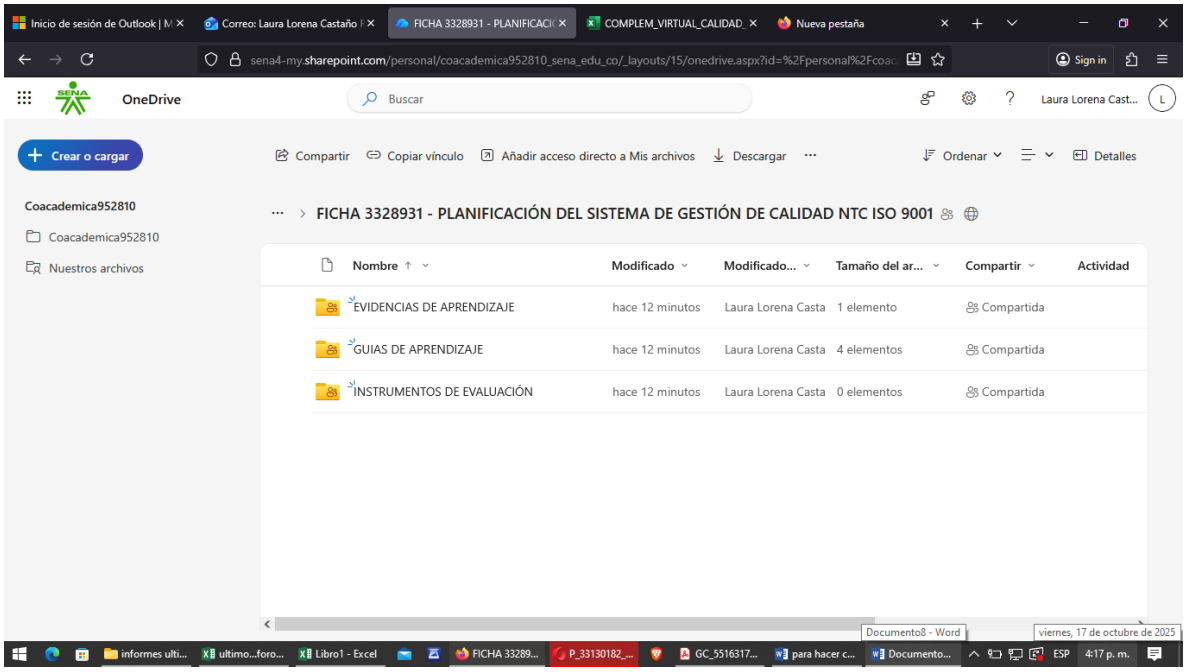
ANEXOS EVIDENCIAS 1

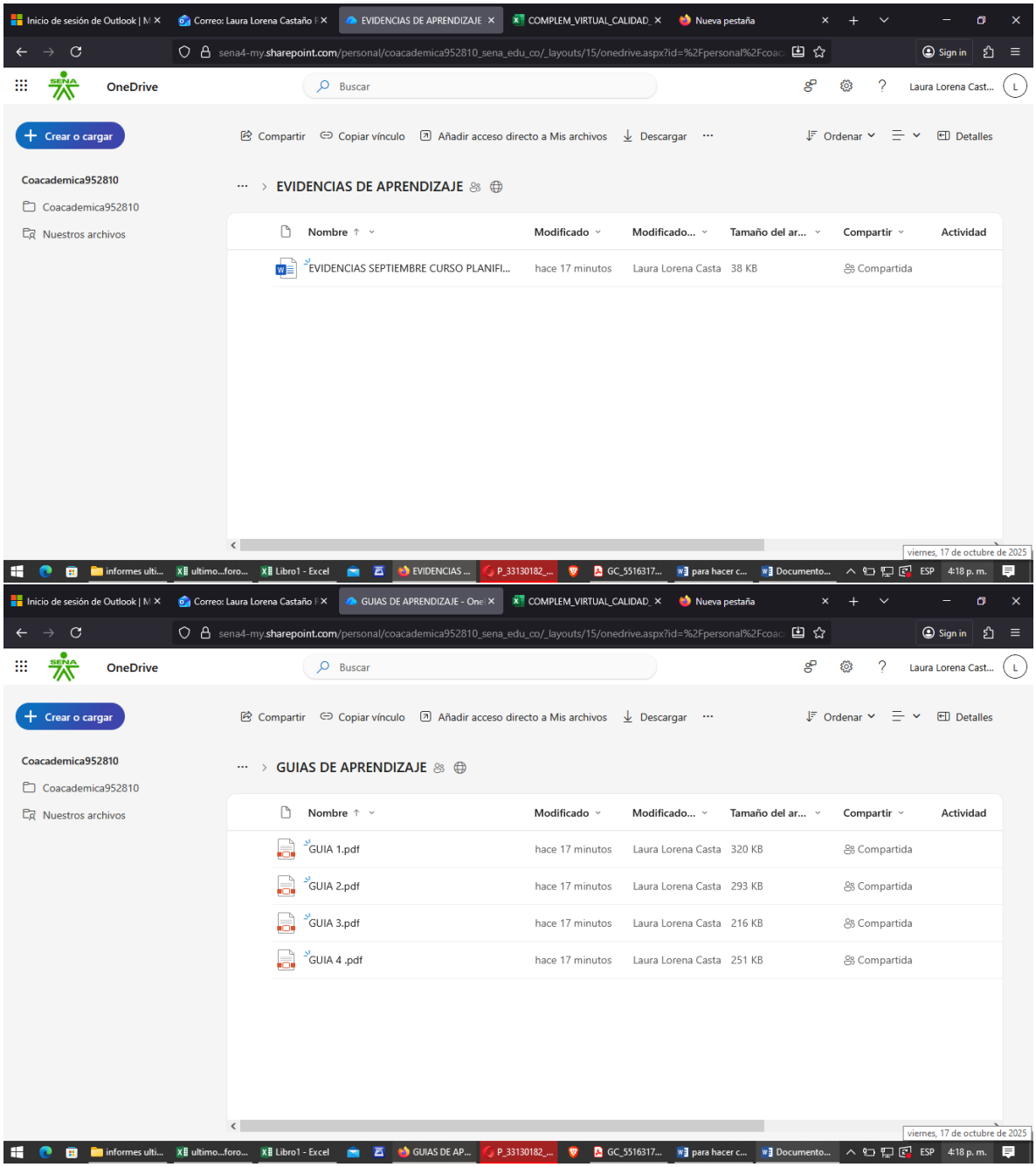
1.1 Programador instructor
1.2 Portafolio con contenido de cada subcarpeta
1.3 Reporte de horas septiembre 2025
1.4 Guías de aprendizajes

1.3 Portafolio del instructor

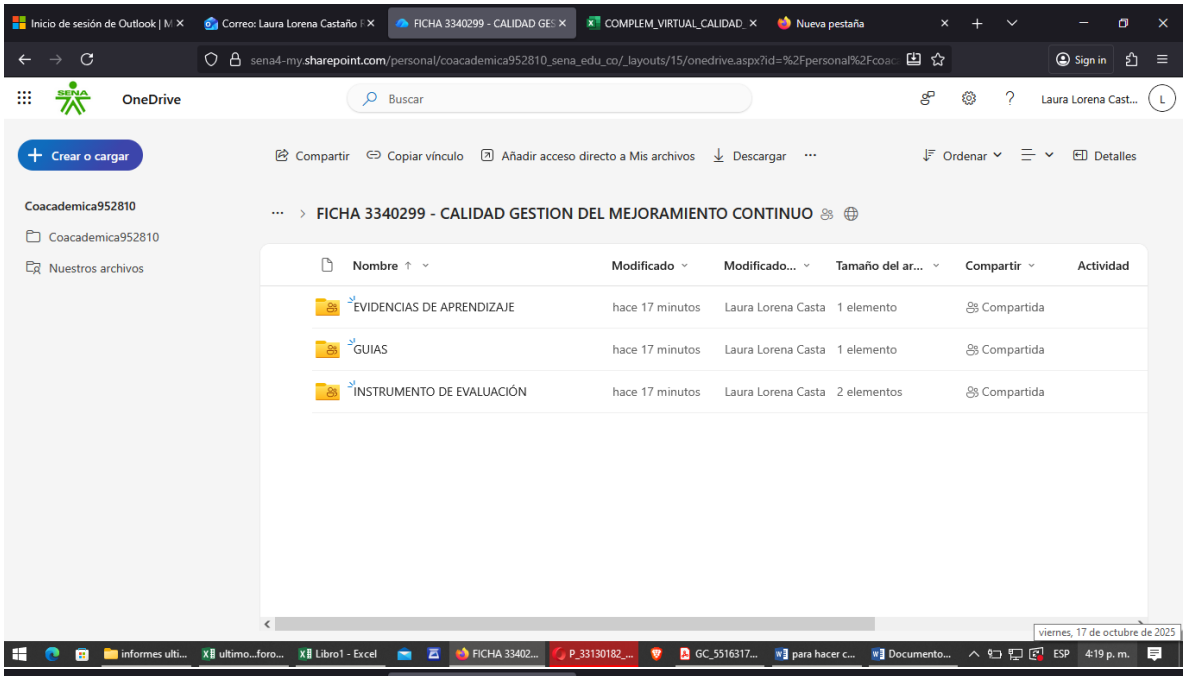


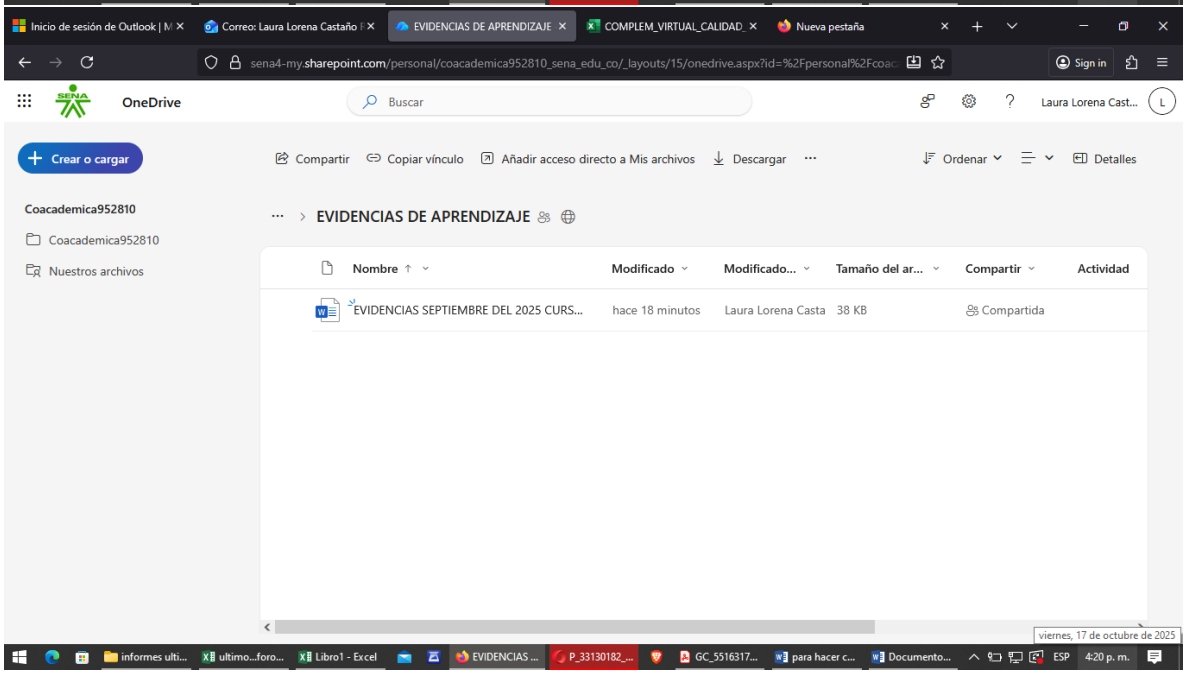
Id: 3328931

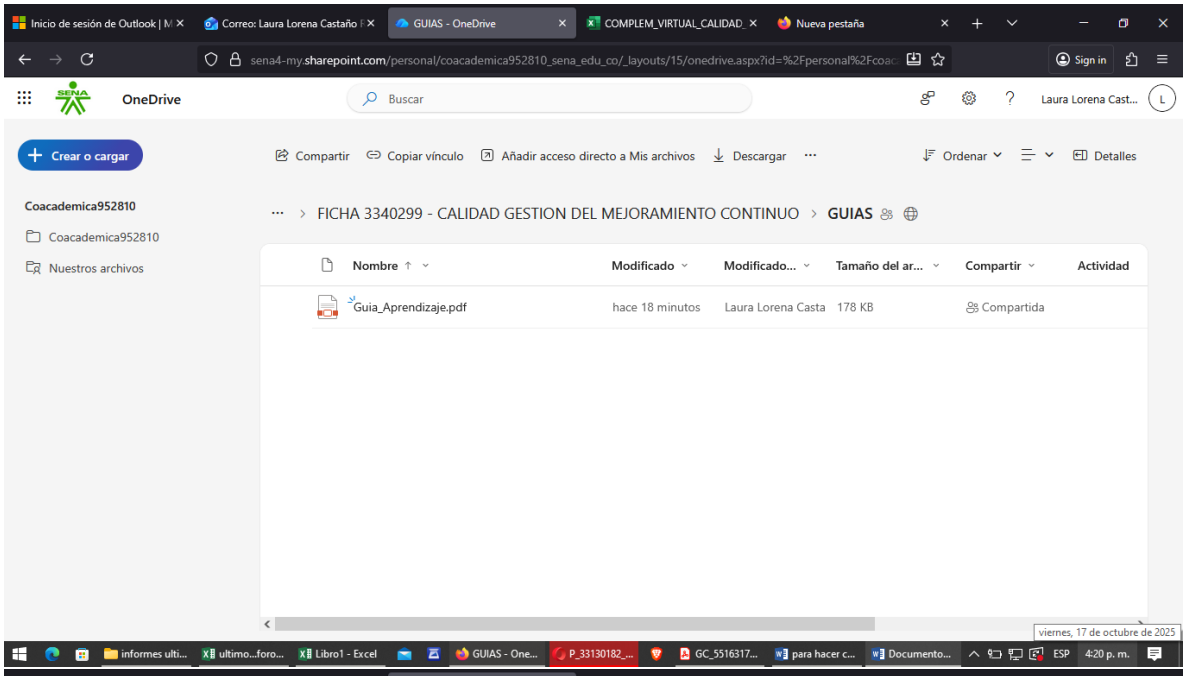


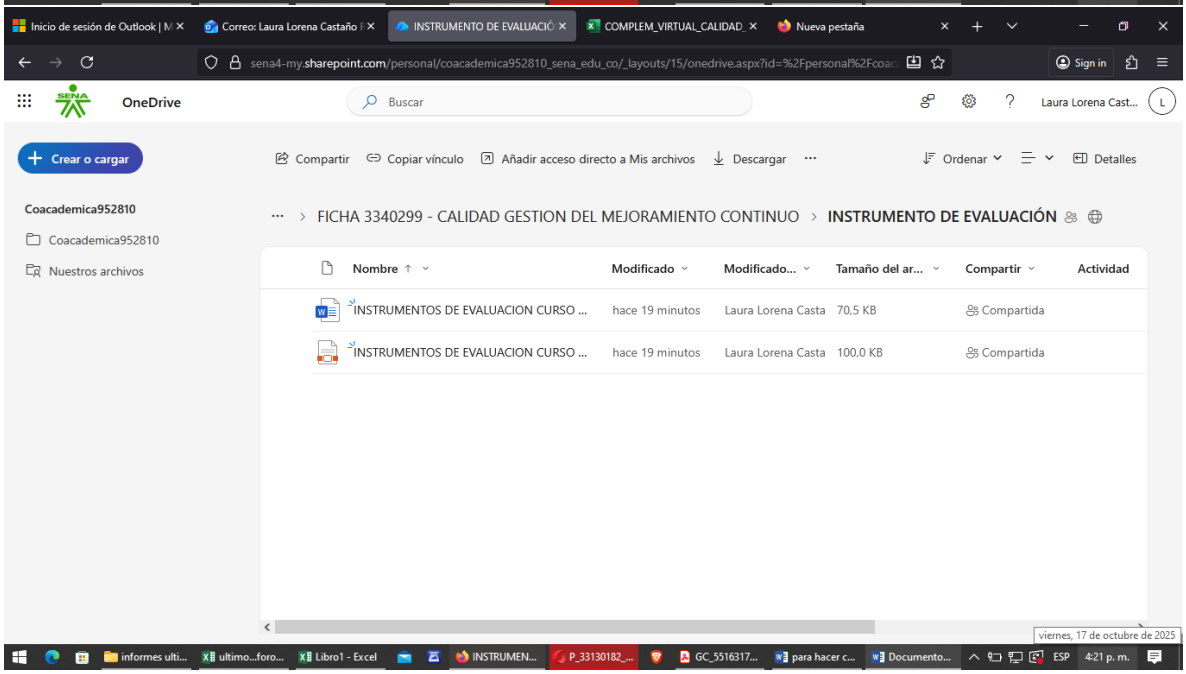

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS SEPTIEMBRE CURSO PLANIFI...
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
38 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:18 p. m.
Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
GUIAS DE APRENDIZAJE - One
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
GUIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
GUIA 1.pdf
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
320 KB
Compartida
GUIA 2.pdf
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
293 KB
Compartida
GUIA 3.pdf
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
216 KB
Compartida
GUIA 4 .pdf
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
251 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:18 p. m.

Id: 3340299

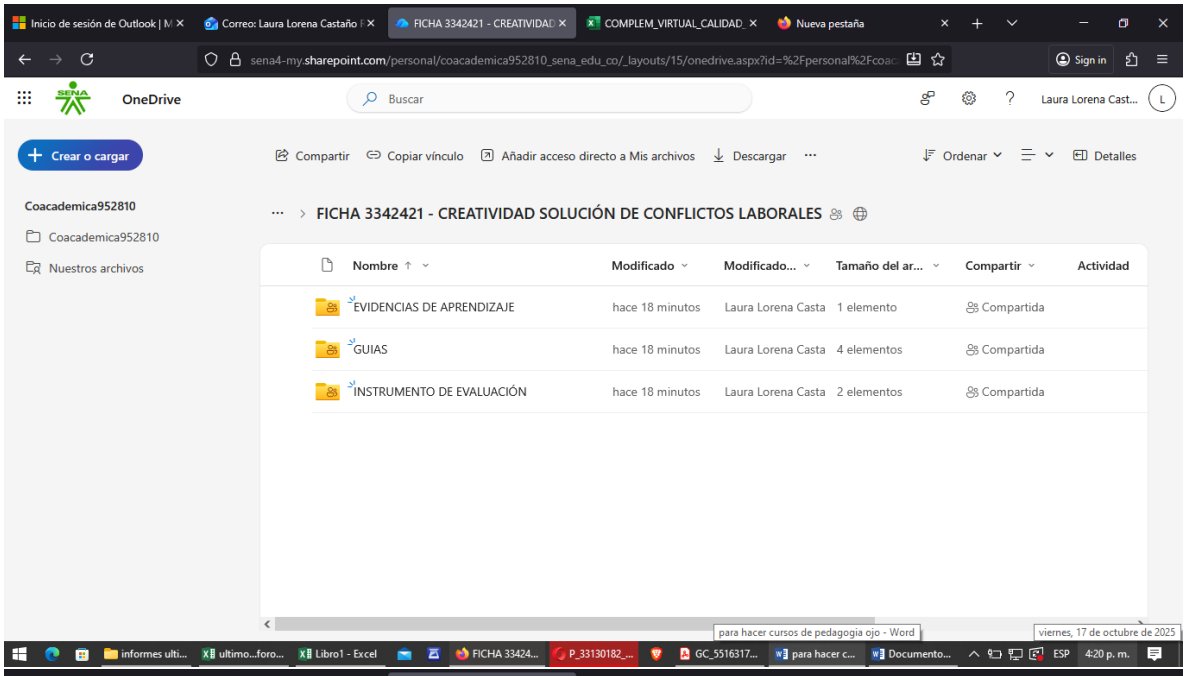

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
FICHA 3340299 - CALIDAD GE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3340299 - CALIDAD GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
GUIAS
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
hace 17 minutos
Laura Lorena Casta
2 elementos
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
FICHA 33402...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:19 p. m.

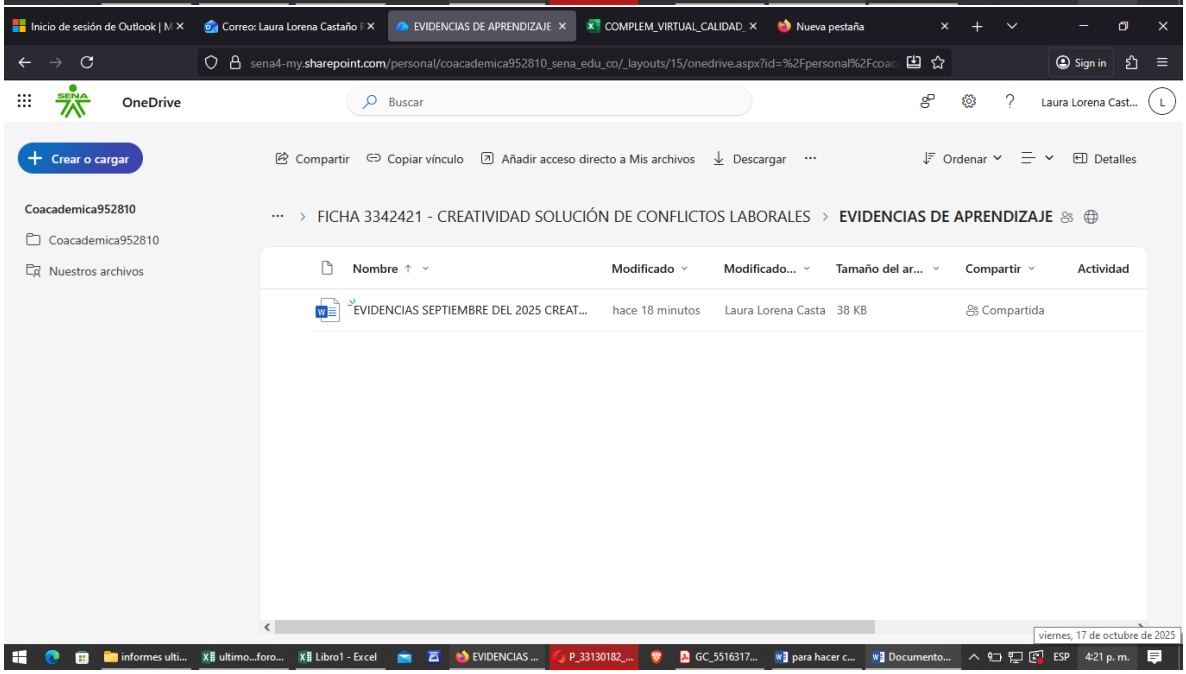

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS SEPTIEMBRE DEL 2025 CURS...
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
38 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
EVIDENCIAS ...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:20 p. m.

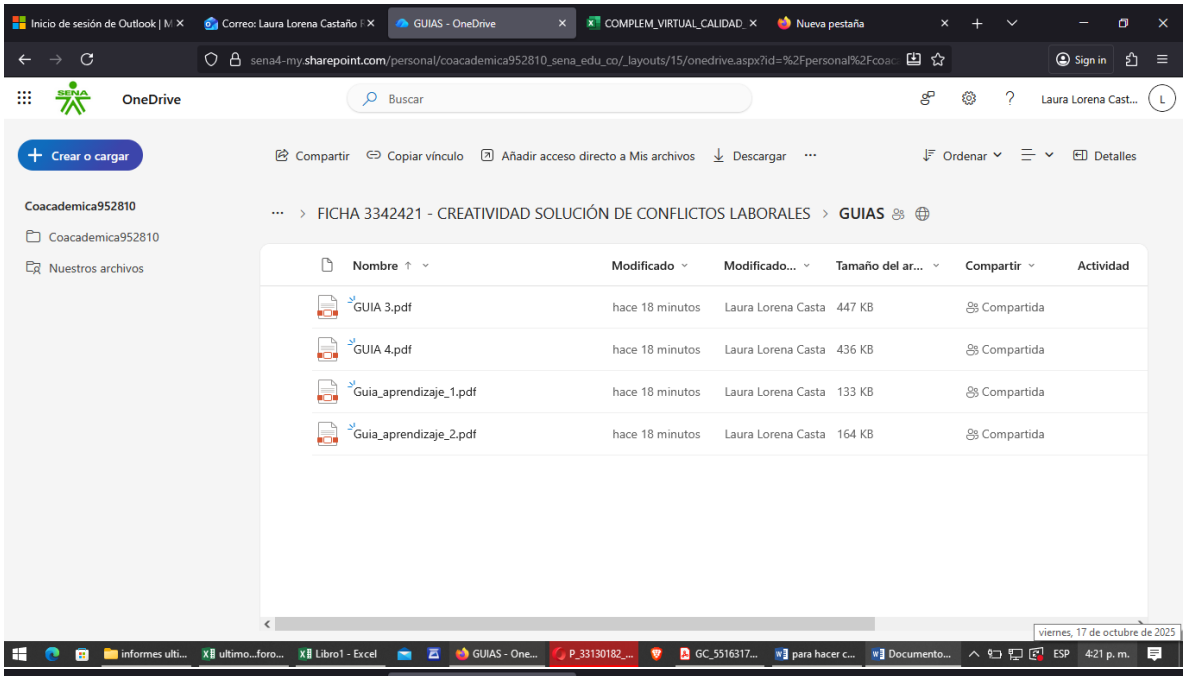

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
GUIAS - OneDrive
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3340299 - CALIDAD GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO
GUIAS
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
Guia_Aprendizaje.pdf
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
178 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
GUIAS - One...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:20 p. m.

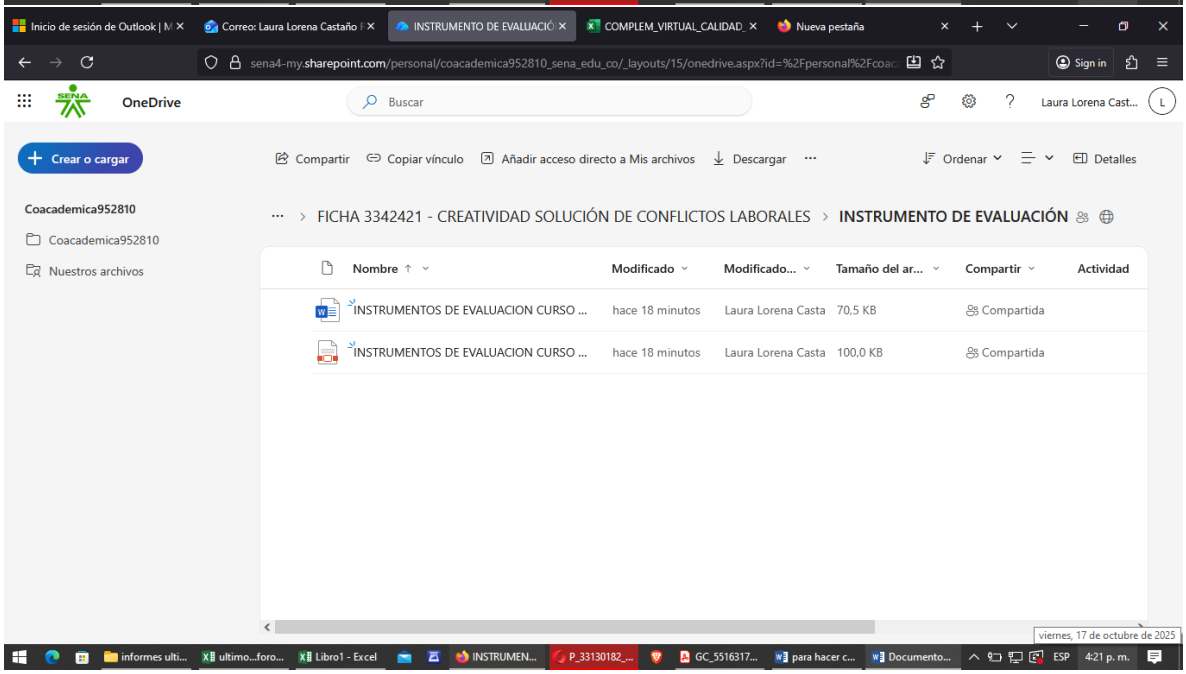

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓ
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3340299 - CALIDAD GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 19 minutos
Laura Lorena Casta
70,5 KB
Compartida
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 19 minutos
Laura Lorena Casta
100,0 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
INSTRUMEN...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:21 p. m.

Id: 3342421

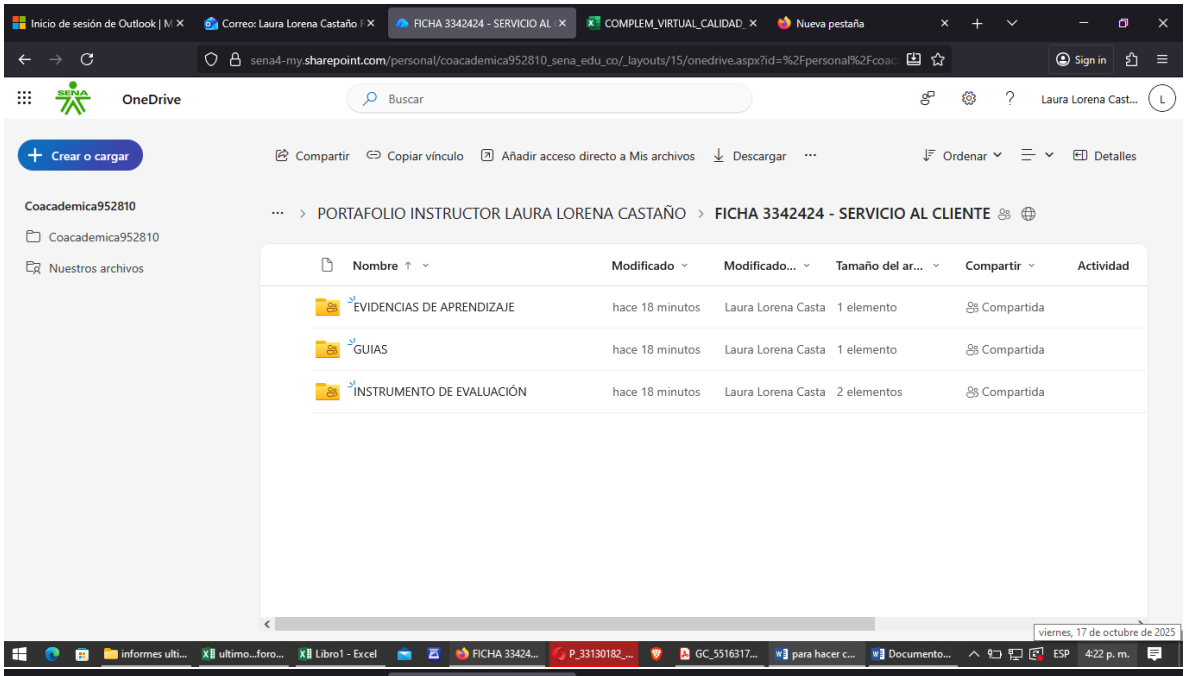

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
FICHA 3342421 - CREATIVIDAD
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3342421 - CREATIVIDAD SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
GUIAS
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
4 elementos
Compartida
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
2 elementos
Compartida
para hacer cursos de pedagogia ojo - Word
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
FICHA 33424...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:20 p. m.

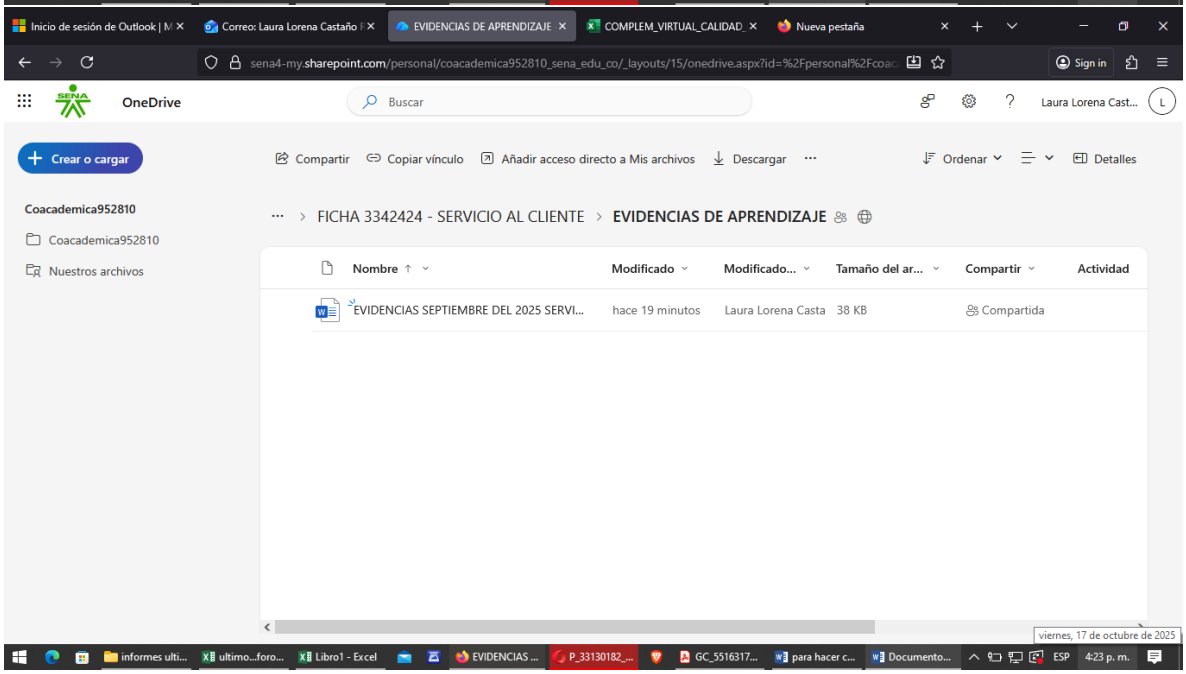

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3342421 - CREATIVIDAD SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS SEPTIEMBRE DEL 2025 CREAT...
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
38 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
EVIDENCIAS ...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:21 p. m.

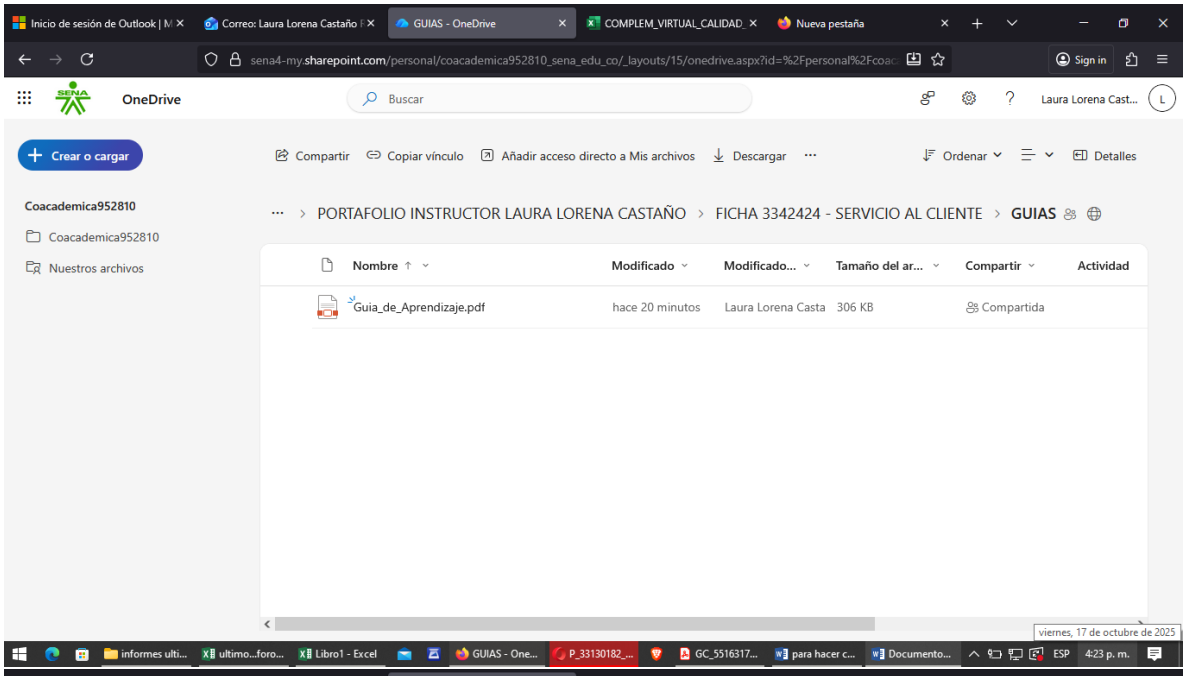

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
GUIAS - OneDrive
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3342421 - CREATIVIDAD SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES
GUIAS
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
GUIA 3.pdf
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
447 KB
Compartida
GUIA 4.pdf
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
436 KB
Compartida
Guia_aprendizaje_1.pdf
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
133 KB
Compartida
Guia_aprendizaje_2.pdf
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
164 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:21 p. m.

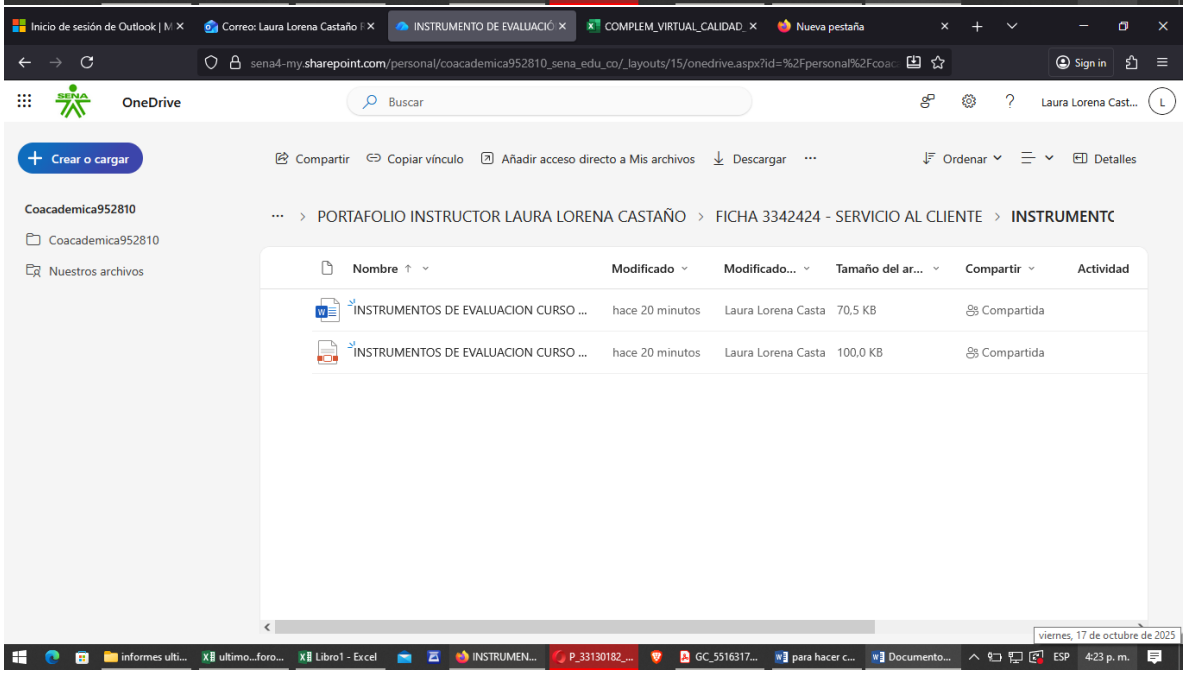

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓ
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3342421 - CREATIVIDAD SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
70,5 KB
Compartida
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
100,0 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:21 p. m.

Id: 3342424

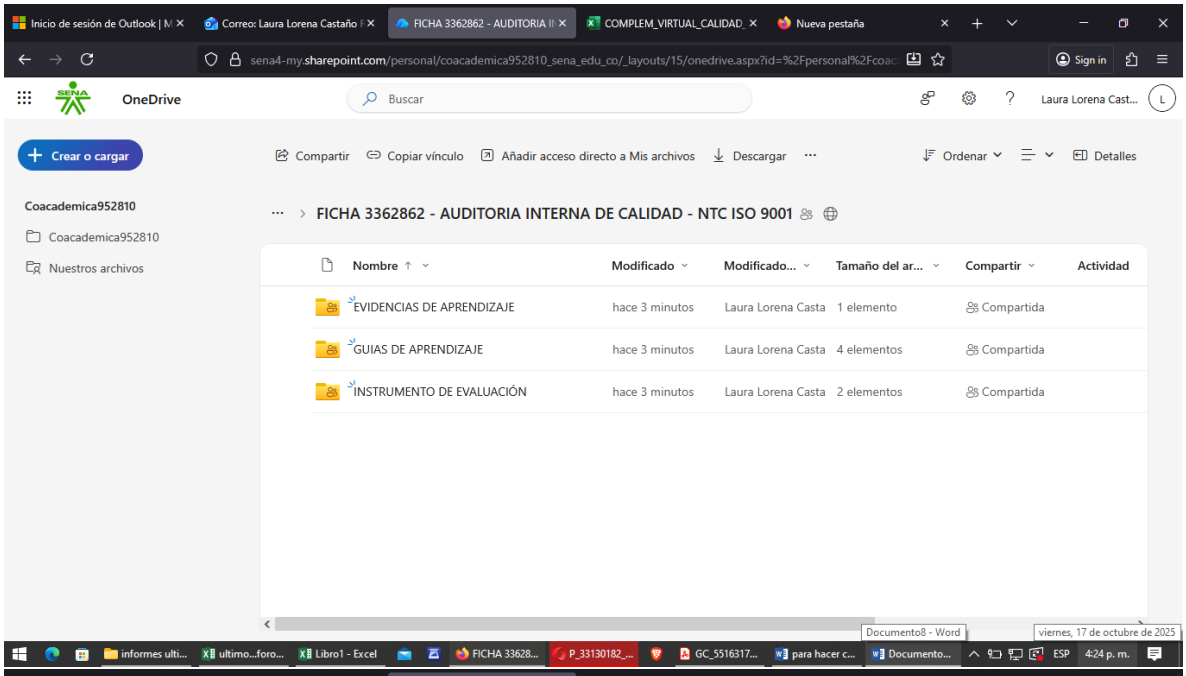

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
FICHA 3342424 - SERVICIO AL
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
PORTAFOLIO INSTRUCTOR LAURA LORENA CASTAÑO
FICHA 3342424 - SERVICIO AL CLIENTE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
GUIAS
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
hace 18 minutos
Laura Lorena Casta
2 elementos
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
FICHA 33424...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:22 p. m.

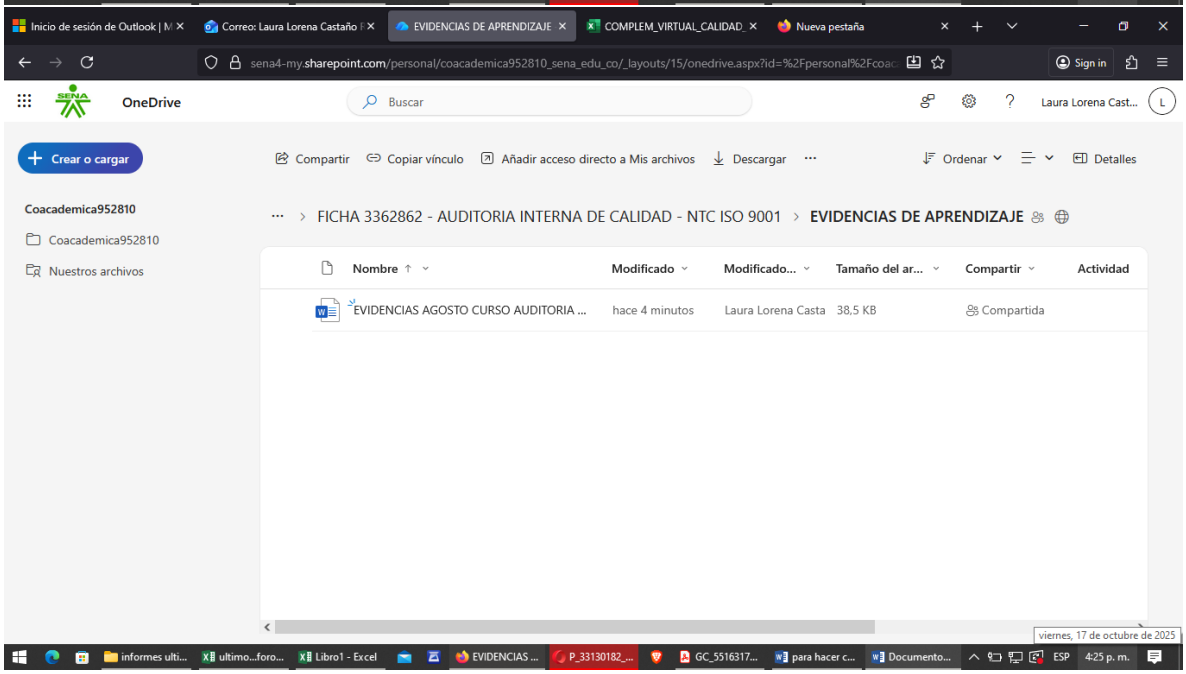

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3342424 - SERVICIO AL CLIENTE
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS SEPTIEMBRE DEL 2025 SERVI...
hace 19 minutos
Laura Lorena Casta
38 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
EVIDENCIAS ...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:23 p. m.

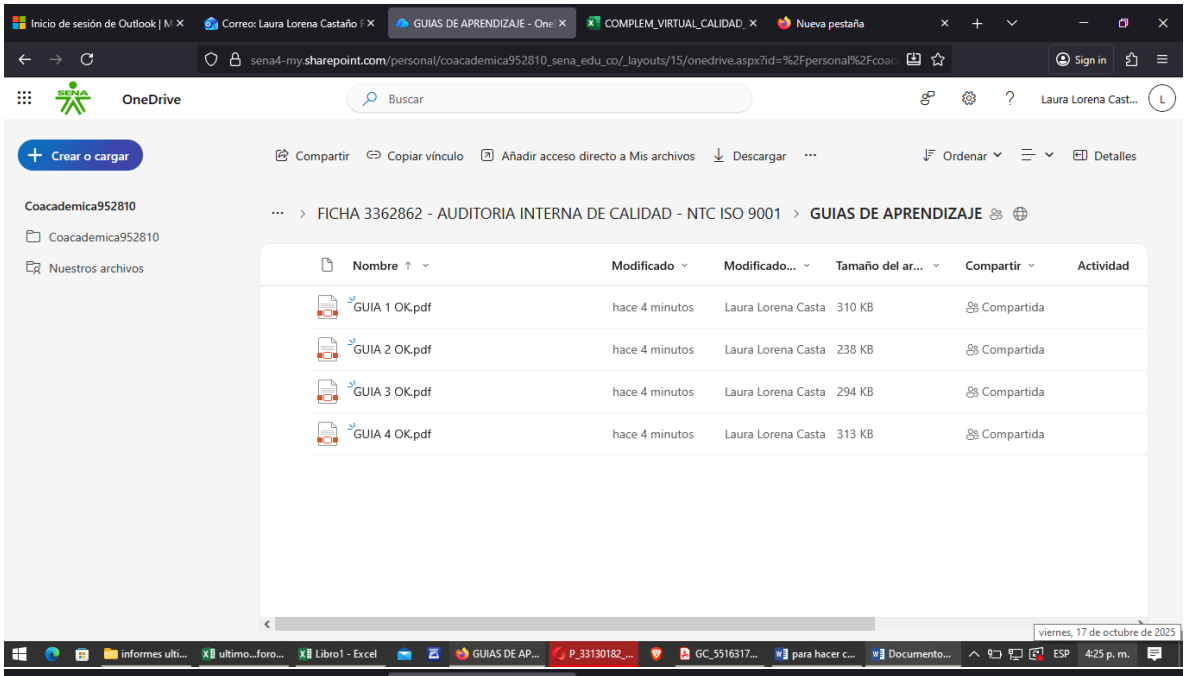

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
GUIAS - OneDrive
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
PORTAFOLIO INSTRUCTOR LAURA LORENA CASTAÑO
FICHA 3342424 - SERVICIO AL CLIENTE
GUIAS
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
Guia_de_Aprendizaje.pdf
hace 20 minutos
Laura Lorena Casta
306 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:23 p. m.

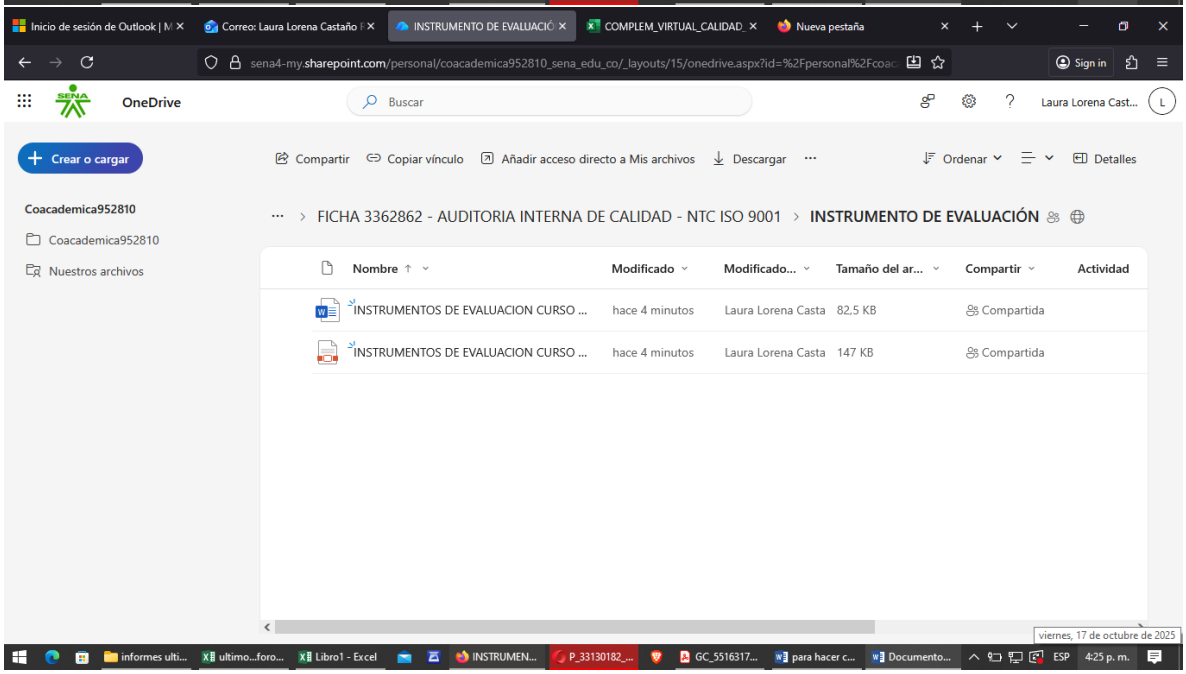

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓ
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
PORTAFOLIO INSTRUCTOR LAURA LORENA CASTAÑO
FICHA 3342424 - SERVICIO AL CLIENTE
INSTRUMENTC
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 20 minutos
Laura Lorena Casta
70,5 KB
Compartida
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 20 minutos
Laura Lorena Casta
100,0 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:23 p. m.

Id: 3362862

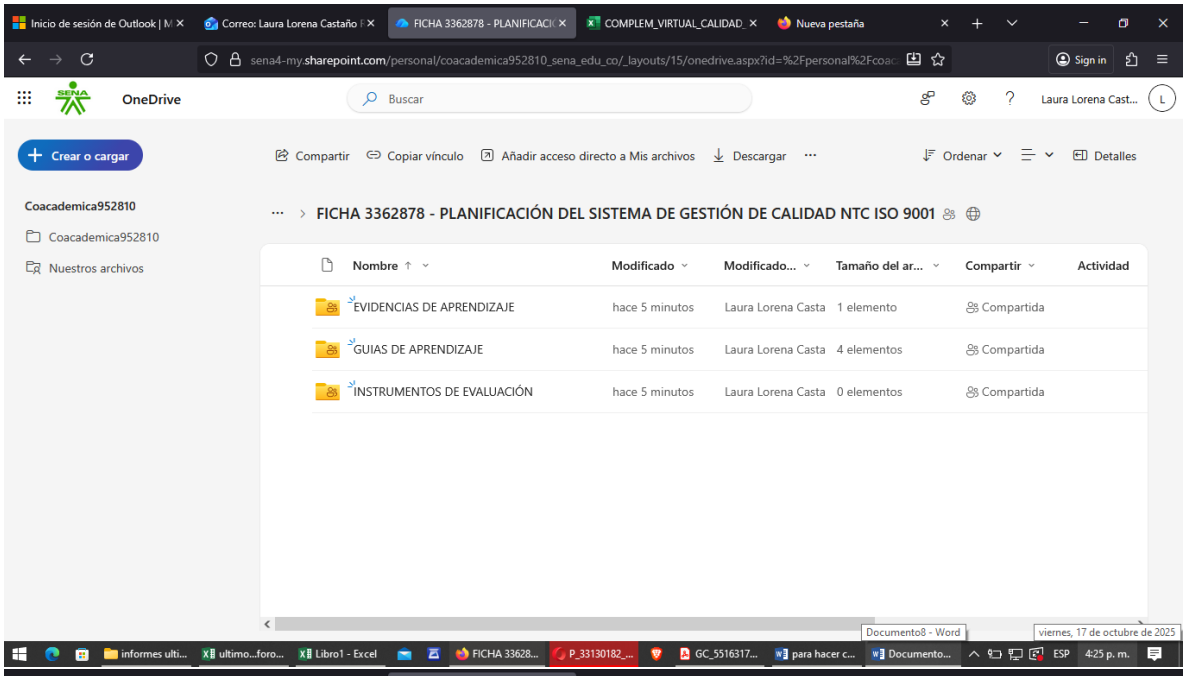

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
FICHA 3362862 - AUDITORIA
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3362862 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
hace 3 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
GUIAS DE APRENDIZAJE
hace 3 minutos
Laura Lorena Casta
4 elementos
Compartida
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
hace 3 minutos
Laura Lorena Casta
2 elementos
Compartida
Documento8 - Word
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
FICHA 33628...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:24 p. m.

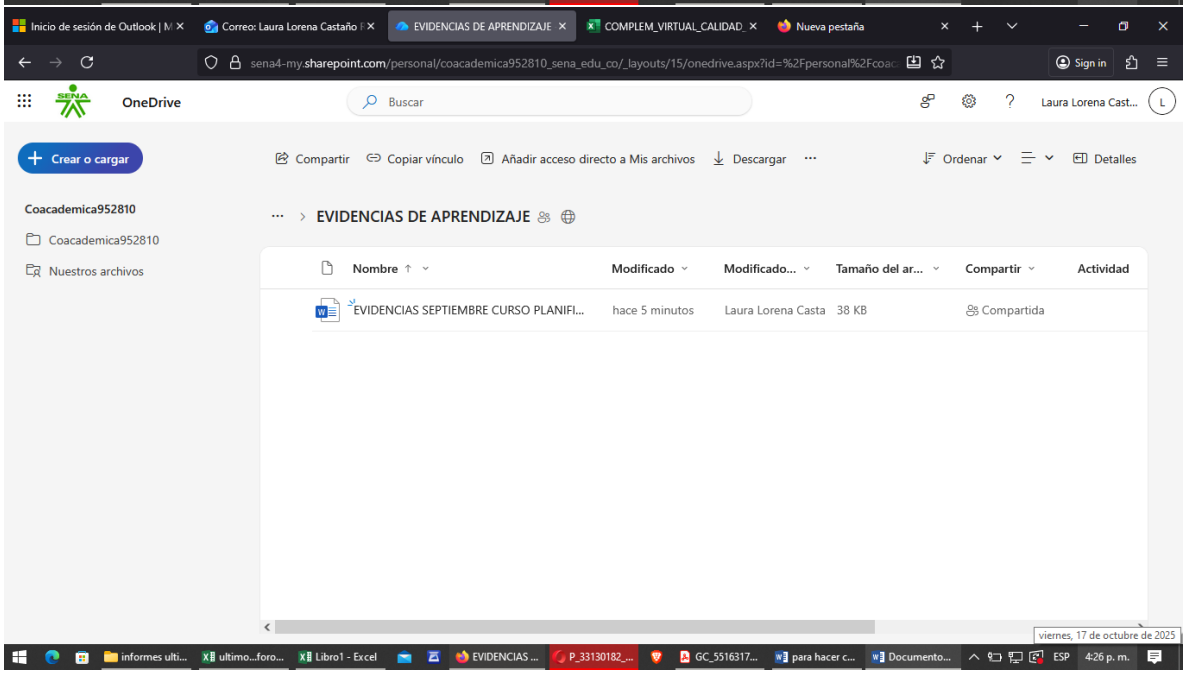

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3362862 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS AGOSTO CURSO AUDITORIA ...
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
38,5 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
EVIDENCIAS ...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:25 p. m.

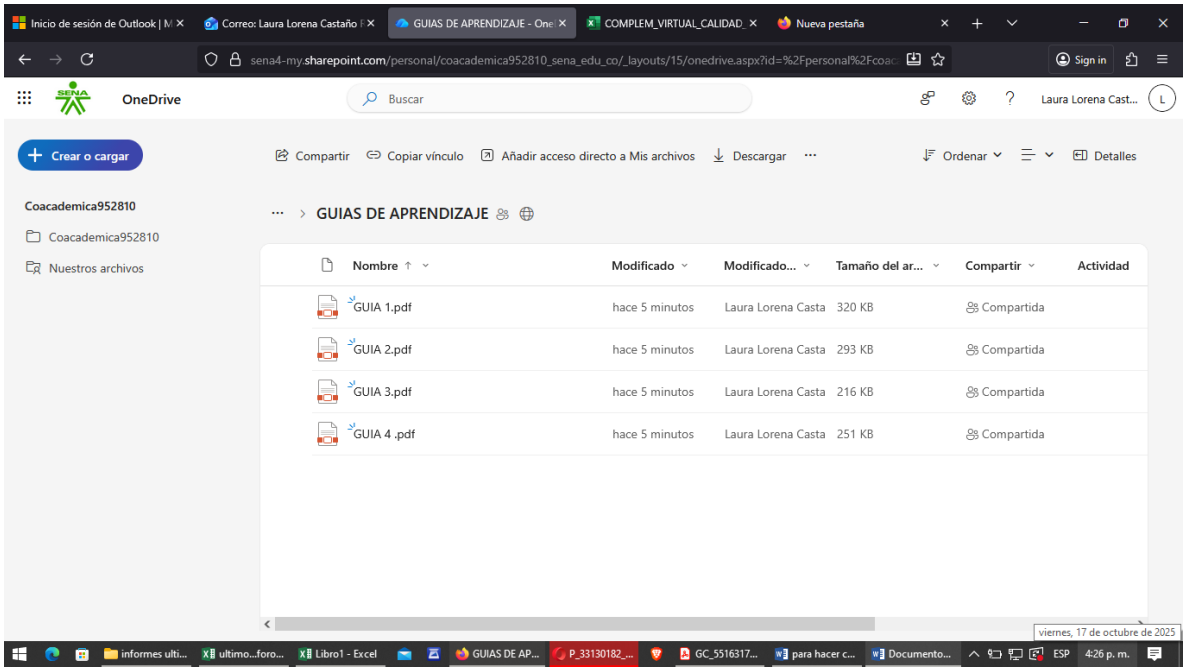

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
GUIAS DE APRENDIZAJE - One
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3362862 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001
GUIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
GUIA 1 OK.pdf
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
310 KB
Compartida
GUIA 2 OK.pdf
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
238 KB
Compartida
GUIA 3 OK.pdf
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
294 KB
Compartida
GUIA 4 OK.pdf
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
313 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:25 p. m.


Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño F
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓ
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3362862 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
82,5 KB
Compartida
INSTRUMENTOS DE EVALUACION CURSO ...
hace 4 minutos
Laura Lorena Casta
147 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:25 p. m.

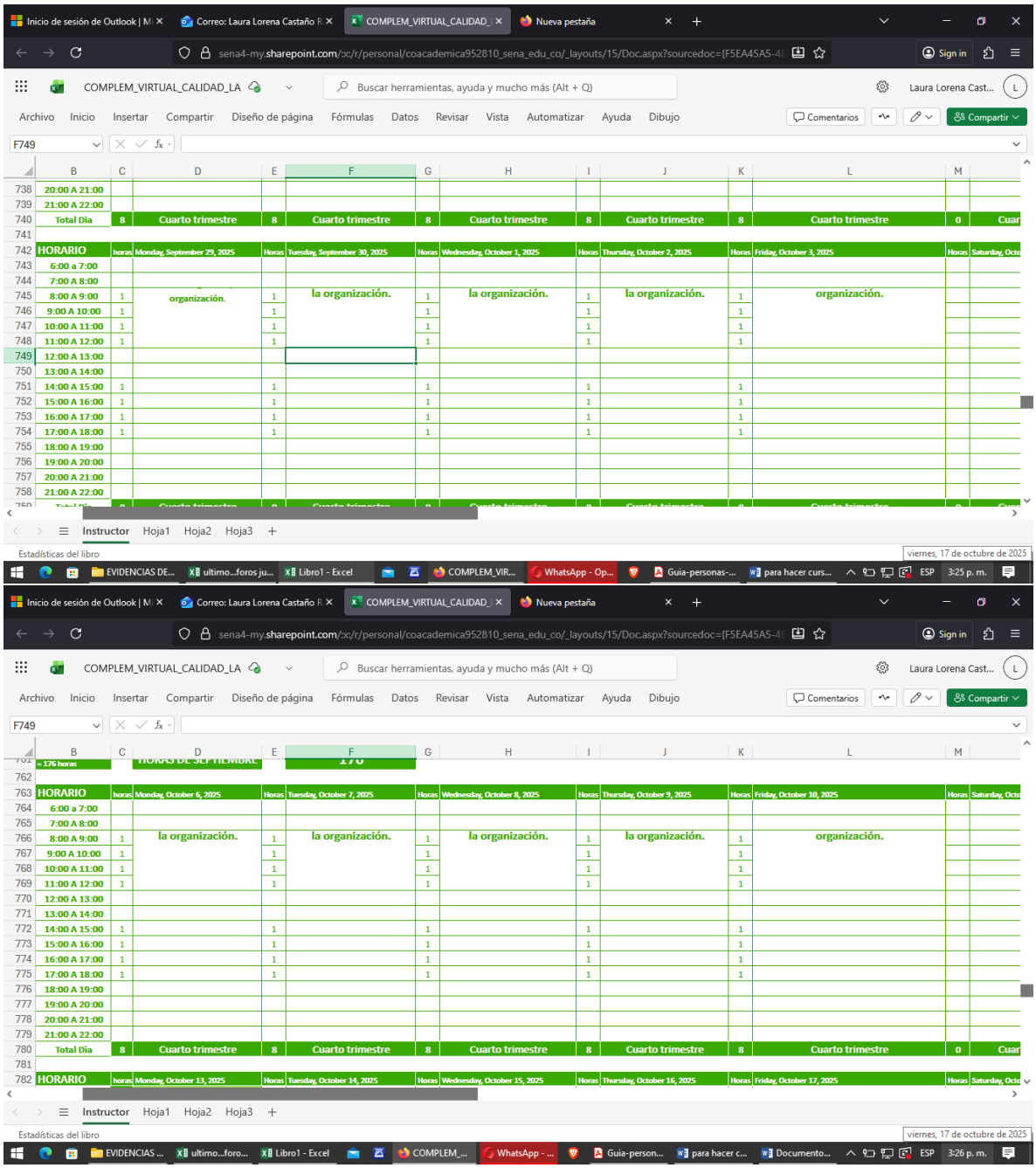
Id: 3362878

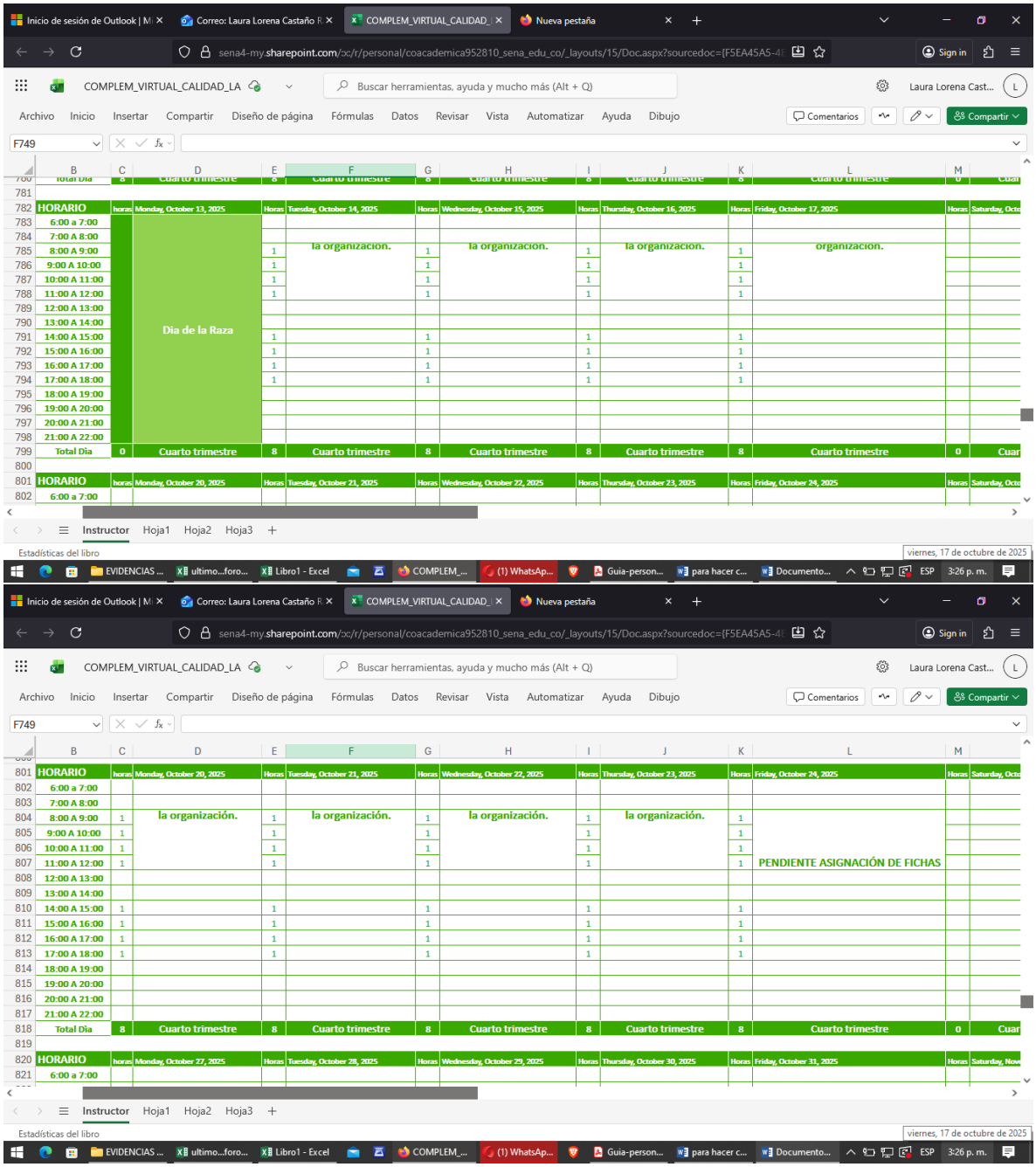

Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
FICHA 3362878 - PLANIFICACI
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
FICHA 3362878 - PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9001
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
1 elemento
Compartida
GUIAS DE APRENDIZAJE
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
4 elementos
Compartida
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
0 elementos
Compartida
Documento8 - Word
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:25 p. m.


Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
EVIDENCIAS SEPTIEMBRE CURSO PLANIFI...
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
38 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
ESP
4:26 p. m.


Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño |
GUIAS DE APRENDIZAJE - One
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcoac
Sign in
OneDrive
Buscar
Laura Lorena Cast...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Añadir acceso directo a Mis archivos
Descargar
Ordenar
Detalles
Coacademica952810
Coacademica952810
Nuestros archivos
GUIAS DE APRENDIZAJE
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
GUIA 1.pdf
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
320 KB
Compartida
GUIA 2.pdf
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
293 KB
Compartida
GUIA 3.pdf
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
216 KB
Compartida
GUIA 4 .pdf
hace 5 minutos
Laura Lorena Casta
251 KB
Compartida
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
GUIAS DE AP...
P_33130182_...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
4:26 p. m.

1.4 Pantallazo Programador Ondrive

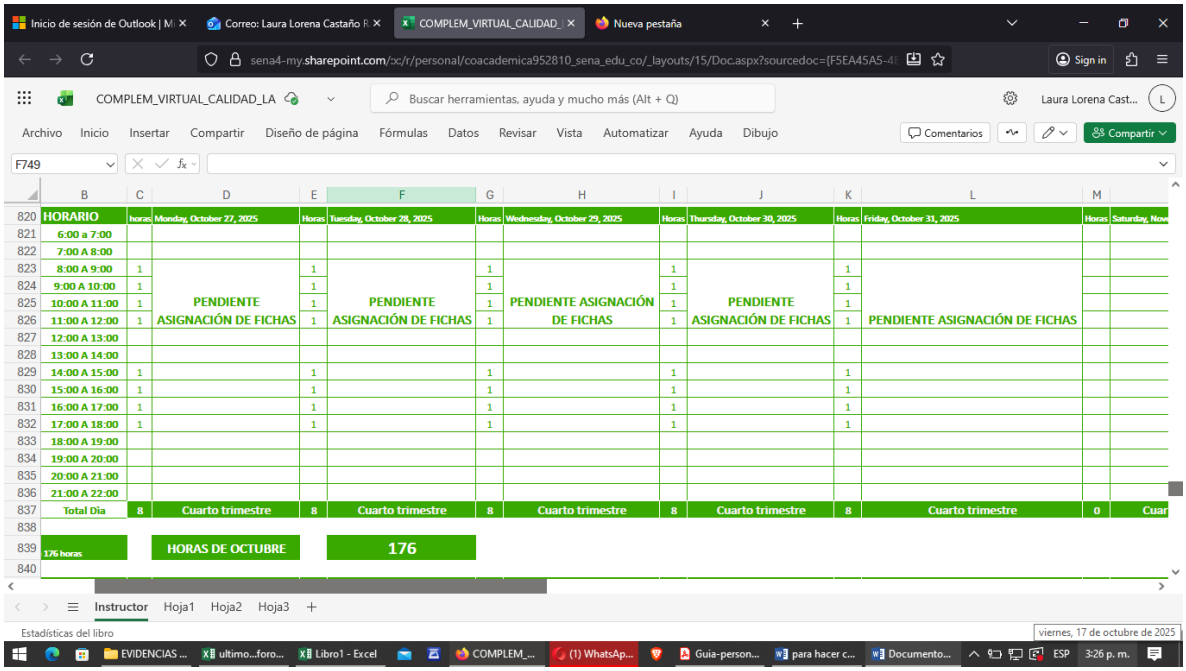




HORARIO	horas	Monday, October 13, 2025	Horas	Tuesday, October 14, 2025	Horas	Wednesday, October 15, 2025	Horas	Thursday, October 16, 2025	Horas	Friday, October 17, 2025	Horas	Saturday, Octo
6:00 a 7:00												
7:00 A 8:00												
8:00 A 9:00			1	la organización.	1	la organización.	1	la organización.	1	organización.		
9:00 A 10:00			1		1		1		1			
10:00 A 11:00			1		1		1		1			
11:00 A 12:00			1		1		1		1			
12:00 A 13:00												
13:00 A 14:00		Dia de la Raza										
14:00 A 15:00			1		1		1		1			
15:00 A 16:00			1		1		1		1			
16:00 A 17:00			1		1		1		1			
17:00 A 18:00			1		1		1		1			
18:00 A 19:00												
19:00 A 20:00												
20:00 A 21:00												
21:00 A 22:00												
Total Dia	0	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0	Cuar

HORARIO	horas	Monday, October 20, 2025	Horas	Tuesday, October 21, 2025	Horas	Wednesday, October 22, 2025	Horas	Thursday, October 23, 2025	Horas	Friday, October 24, 2025	Horas	Saturday, Octo
6:00 a 7:00												
7:00 A 8:00												
8:00 A 9:00	1	la organización.	1	la organización.	1	la organización.	1	la organización.	1			
9:00 A 10:00	1		1		1		1		1			
10:00 A 11:00	1		1		1		1		1			
11:00 A 12:00	1		1		1		1		1	PENDIENTE ASIGNACIÓN DE FICHAS		
12:00 A 13:00												
13:00 A 14:00												
14:00 A 15:00	1		1		1		1		1			
15:00 A 16:00	1		1		1		1		1			
16:00 A 17:00	1		1		1		1		1			
17:00 A 18:00	1		1		1		1		1			
18:00 A 19:00												
19:00 A 20:00												
20:00 A 21:00												
21:00 A 22:00												
Total Dia	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0	Cuar

HORARIO	horas	Monday, October 27, 2025	Horas	Tuesday, October 28, 2025	Horas	Wednesday, October 29, 2025	Horas	Thursday, October 30, 2025	Horas	Friday, October 31, 2025	Horas	Saturday, Nov
6:00 a 7:00												


Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño R
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
sena4-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/coacademica952810_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc={F5EA45A5-4
Sign in
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_LA
Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)
Laura Lorena Cast...
Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo
Comentarios
Compartir
F749
HORARIO
horas
Monday, October 27, 2025
Horas
Tuesday, October 28, 2025
Horas
Wednesday, October 29, 2025
Horas
Thursday, October 30, 2025
Horas
Friday, October 31, 2025
Horas
6:00 a 7:00
7:00 A 8:00
8:00 A 9:00
9:00 A 10:00
10:00 A 11:00
11:00 A 12:00
12:00 A 13:00
13:00 A 14:00
14:00 A 15:00
15:00 A 16:00
16:00 A 17:00
17:00 A 18:00
18:00 A 19:00
19:00 A 20:00
20:00 A 21:00
21:00 A 22:00
PENDIENTE ASIGNACIÓN DE FICHAS
Total Dia
8
Cuarto trimestre
0
176 horas
HORAS DE OCTUBRE
176
Instructor
Hoja1
Hoja2
Hoja3
Estadísticas del libro
viernes, 17 de octubre de 2025
EVIDENCIAS ...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
COMPLEM_...
(1) WhatsAp...
Guia-person...
para hacer c...
Documento...
ESP
3:26 p. m.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LAURA LORENA CASTAÑO RAMOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO

FECHA INICIAL: 01/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3342421 - CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONOCER TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE PENSAMIENTO POR MEDIO DE ACTIVIDADES QUE INCENTIVEN LA CREATIVIDAD PERSONAL.

DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVAS QUE CONLLEVEN A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL.

IDENTIFICAR SITUACIONES LABORALES PROBLEMÁTICAS TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER MEDIDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3307206 - ADMINISTRACION DE SERVICIOS MICROSOFT 365 Y HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES 4.0.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 220501121-01
GESTIONAR APLICACIONES, SERVICIOS, ROL DE USUARIOS, ADMINISTRACION Y CONFIGURACION DE DISPOSITIVOS Y NIVELES DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA HERRAMIENTA MICROSOFT 365

RA2 220501121-02
EMPLEAR DE MANERA ÓPTIMA EL CORREO ELECTRÓNICO MICROSOFT OUTLOOK 365 Y SUS HERRAMIENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3063532 - OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Coordinar el transporte según rutas y medios
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR LA OPERACIÓN DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS SEGÚN NORMATIVA DE COMERCIO EXTERIOR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Tramitar documentos según normativa aduanera

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3302558 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DETERMINAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN EL MARCO ESTRATÉGICO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESARROLLAR EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS, SEGÚN LO ESTIPULADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA BASADO EN LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN EL INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA.

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN.

REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001 EN SU ÚLTIMA

RECONOCER LAS GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA EXPRESADAS EN LAS NORMAS ISO 9000 E ISO 19011, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍAS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

REVISAR LA APLICACIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR EN LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3308523 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DETERMINAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN EL MARCO ESTRATÉGICO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESARROLLAR EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS, SEGÚN LO ESTIPULADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA BASADO EN LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN EL INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA.

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN.

REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001 EN SU ÚLTIMA

RECONOCER LAS GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA EXPRESADAS EN LAS NORMAS ISO 9000 E ISO 19011, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍAS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

REVISAR LA APLICACIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR EN LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3342424 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3328931 - PLANIFICACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DETERMINAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN EL MARCO ESTRATÉGICO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESARROLLAR EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS, SEGÚN LO ESTIPULADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA BASADO EN LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN EL INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA.

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN.

REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001 EN SU ÚLTIMA

RECONOCER LAS GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA EXPRESADAS EN LAS NORMAS ISO 9000 E ISO 19011, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍAS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

REVISAR LA APLICACIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR EN LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3304819 - AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DETERMINAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN EL MARCO ESTRATÉGICO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESARROLLAR EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS, SEGÚN LO ESTIPULADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA BASADO EN LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN EL INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA.

ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 EN SU ÚLTIMA VERSIÓN

IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN.

REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001 EN SU ÚLTIMA

RECONOCER LAS GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA EXPRESADAS EN LAS NORMAS ISO 9000 E ISO 19011, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍAS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

REVISAR LA APLICACIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR EN LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3340299 - CALIDAD: GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO..

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN CON BASE EN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. RECONOCER LAS ACCIONES A MEJORAR SEGÚN RESULTADOS DIAGNÓSTICOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

2. IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES DE SOLUCIÓN SEGÚN CRITERIOS METODOLÓGICOS, ANÁLISIS DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO Y CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN.

3. EVALUAR LOS RESULTADOS DE ACCIONES IMPLEMENTADOS TENIENDO EN CUENTA INDICADORES DE GESTIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

4. FORMULAR PLAN DE MEJORA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS SEGÚN EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y REQUERIMIENTO TÉCNICO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 175,90

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: LAURA LORENA CASTAÑO RAMOS

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Creatividad para la solución de conflictos laborales.
- **Código del programa de formación**: 12310041.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Competencia**: 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**: 210601014-01. Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal.
- **Duración de la guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido al programa de formación **Creatividad para la solución de conflictos laborales,** el cual tiene como propósito acercarlo a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo; que le ayuden a pensar de manera diferente, con el fin de generar soluciones**.**

Durante el desarrollo de la presente **Actividad de aprendizaje 1: acercar al aprendiz a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo**, usted adquirirá los conocimientos sobre las actividades preliminares necesarias para la resolución de conflictos laborales.

La actividad requiere de la lectura y análisis de los materiales de formación y complementarios ubicados en plataforma en Actividad 1, de igual manera de las consultas que se requieran en Internet.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Así mismo, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar indicaciones específicas relacionadas con los temas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán informados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo de manera óptima. Para la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, se requiere de disciplina, constancia y dedicación de al menos dos horas diarias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de aprendizaje 1: acercar al aprendiz a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo.

Actividades previas

Para iniciar su proceso formativo, deberá consultar el Cronograma de actividades, el cual se encuentra ubicado en el espacio **Cronograma**; esto con el fin de identificar las acciones a realizar y los tiempos de cada una de ellas.

Nota: antes de elaborar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje, es preciso que usted haya realizado las **Actividades iniciales** a seguir:

- ✓ Actualizar datos personales.
- ✓ Responder sondeo de conocimientos previos.
- ✓ Presentarse ante su instructor y compañeros en el foro social.

El sondeo de conocimientos previos, permite medir el nivel de conocimientos que se posean sobre la temática del programa. El sondeo no es calificable, pero es imprescindible realizarlo.

De igual manera, participe en el **Foro social,** espacio de encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos; con la participación en este foro, se busca crear lazos de compañerismo, recreación, esparcimiento y reflexión. Para iniciar, cada aprendiz debe realizar una presentación personal incluyendo: experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudará este programa de formación en su vida profesional.

Para esto tenga en cuenta las reglas de convivencia en ambientes virtuales de aprendizaje y la guía de foros, que se presentan en el espacio de **Tutoriales**.
Nota: este foro no es calificable, pero su participación es requisito para iniciar el programa de formación.

Consulte **Información del programa** ubicado en plataforma, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

Actividades de reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre conflictos laborales.

Así, se irá integrando en este nuevo saber a partir del aprendizaje significativo.

- ¿Soy una persona conflictiva?
- ¿Considero que mis compañeros de trabajo son calmados?
- ¿Qué actitud tomo ante una situación difícil?

En esta oportunidad no es necesario enviar la respuesta a su instructor. Este es un ejercicio que le permitirá reconocer sus conocimientos previos.

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

- ***Creatividad y pensamiento.***

Identificar los conocimientos previos frente a los siguientes conceptos a través del siguiente cuadro comparativo.

Una vez complete el cuadro propuesto, si lo considera pertinente puede coordinar con el instructor a cargo, la discusión de su experiencia en el desarrollo de esta evidencia, en algunas de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Concepto	Mi definición	Definición ampliada
Creatividad		
Rutina		
Confort		
Matriz DOFA		
Mapas mentales		
Lluvia de ideas		
Tangram		
Juego de roles		

Nota: esta actividad es de conocimientos previos y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 1, por lo tanto, no es calificable, sin embargo, es importante su realización.

Actividades de apropiación de conocimiento.

- ***DOFA de creatividad.***

El objetivo de esta actividad de aprendizaje es diagnosticar el grado de creatividad que se tiene.

Haciendo uso de la matriz DOFA, construir un autodiagnóstico personal donde se registren las fortalezas y debilidades (factores internos), oportunidades y amenazas (factores externos) que identifican alrededor del concepto de creatividad y pensamiento estudiado el material de formación 1.

Sumado a esto, describa 5 tipos de bloqueo de la creatividad que necesiten ser superados, estableciendo cuáles son las técnicas más efectivas para su tratamiento y el tipo de actitudes de pensamiento que se deben mejorar.

Formato: Matriz DOFA		
	FACTORES EXTERNOS	**FACTORES INTERNOS**
FACTORES POSITIVOS	**Oportunidades**	**Fortalezas**
FACTORES NEGATIVOS	**Amenazas**	**Debilidades**

Enviar esta actividad en un documento en Word con la solución del formato matriz DOFA y los 5 tipos de bloqueos detallados de acuerdo a lo requerido.

Para entregar la evidencia remítase a ***Actividad 1 / Evidencias / DOFA de creatividad.***

- ***Evaluación: creatividad y pensamiento.***

Resuelva la evaluación, la cual busca verificar los conocimientos adquiridos y el dominio conceptual en las diferentes temáticas tratadas para esta actividad de aprendizaje 1. La evaluación consta de diez (10) preguntas y su duración máxima es 1 hora.

Para acceder a la evaluación, ir a ***Actividad 1 / Evidencias / Evaluación: creatividad y pensamiento.***

3.2 Ambiente requerido:

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3 Materiales:

- Material de formación 1.
- Material complementario 1.
- Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De producto: DOFA de creatividad.	Establece el tipo de inteligencia creativa a través del uso de técnicas de evaluación.	Informe. Lista de chequeo.
De conocimiento: Evaluación: creatividad y pensamiento.	Aplica técnicas creativas en un problema laboral teniendo en cuenta el contexto empresarial.	Evaluación. Cuestionario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amenaza: conjunto de circunstancias que constituyen un factor potencial de daño, que puede concretarse en ciertas condiciones favorables.

Arbitraje: es una forma de resolver un conflicto sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Es una estrategia de resolución de conflictos a través de instituciones públicas o privadas.

Autoridad: es quien ejerce el ejercicio del poder público en poder de mando, que, por consiguiente, ubica en un extremo a los particulares obligados a obedecer, aún por medio de la fuerza pública.

Celeridad: la solución del conflicto debe ser rápida.

Compromisos: es la obligación que cada parte contrae una vez haya finalizado la negociación.

Comunicación: factor importante dentro de la negociación, que nos permite definir cuál es el conflicto y como lo podemos resolver.

Conflicto: es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente contrarias.

Credibilidad: verosimilitud que cobra ante los demás una amenaza o promesa de hacer una determinada cosa en una contingencia dada. De manera que la credibilidad es la estimación sobre nuestra resolución de obrar según lo anunciado en una determinada situación.

Negociación: proceso por el cual se busca solución a un asunto determinado.

Satisfacción: es una sensación de alegría por haber logrado solucionar el conflicto de la mejor manera.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alsina, P., Díaz, M., Giráldez, A. y Ibarretxe, G. (2009). *10 ideas clave: el aprendizaje creativo*. Barcelona, España: Grao.

Bono, E. (2008). *Creatividad: 62 ejercicios para desarrollar la mente*. Barcelona, España: Paidós.

Bono, E. (2008). *El pensamiento lateral práctico*. Barcelona, España: Paidós.

Bono, E. (2009). *Seis marcos laterales*. Barcelona, España: Paidós.

Buzan, T. (2013). *Cómo crear mapas mentales*. Barcelona, España: Urano.

Díez, D., Guzmán, B. y Rivas, S. (2010). *Creatividad para la innovación*. Consultado el 25 de abril de 2014, en http://mapaclm.files.wordpress.com/2010/04/mapa-dossier-apoyo-creatividad-e-innovacion.pdf

Eberlee, B. (1996). Scamper. *Creative games and activities for imagination development.* Texas, Estados Unidos: Prufrock Press Inc.

Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral.* Naulcapan de Juarez, México: Pearson Educación.

Gorbaneff, Y. (2007). *Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo.* Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario.* Barcelona, España: Editorial Océano.

Michalko, M. (2001). *Thinkertoys: cómo desarrollar la creatividad en la empresa.* (2a Ed.). Barcelona, España: Ediciones Gestión.

Minchinton, J. (1999). *52 cosas que puedes hacer para elevar tu autoestima*. (6a Ed.). Barcelona, España: Editorial Sirio S.A.

Montoya, M. y Sol, C. (2001). *Autoestima*. Santa Cruz Atoyac, México: Editorial Pax México.

More, L. (2008). *Técnica: pensamiento lateral.* Consultado el 25 de abril de 2014, en

http://tientate.blogspot.com/2006/07/tecnica-pensamiento-lateral.html

More, L. (2008). *Técnica de creatividad*. Consultado el 25 de abril de 2014, en http://tientate.blogspot.com/2007/08/tecnica-de-creatividad-scamper.html

Ponti, F. (2001). *La empresa creativa. Metodologías para el desarrollo de la innovación en las organizaciones.* Barcelona, España: Grancia Ediciones S.A.

Schnarch, A. (2008). *Creatividad aplicada: cómo estimular y desarrollar la creatividad a nivel personal, grupal y empresarial.* (2a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Sikora, J. (1979). *Manual de métodos creativos.* Buenos Aires, Argentina: Kapelusz.

Vecina, M. (2006). *Creatividad.* Consultado el 22 de abril de 2014, en http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1282

Weiss, P. (2012). *HyperThinking: Creating a new mindset for the age of networks.* Surrey, England: Gower Pub Co.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos.	Experto temático.	Regional Bolívar. Centro de Comercio y Servicio.	Julio de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paula Andrea Sanabria Tabares.	Tutora virtual.	SENA Regional Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial.	Septiembre de 2020.	Ajuste de actividades de aprendizaje.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Creatividad para la solución de conflictos laborales.
- **Código del programa de formación**: 12310041.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Competencia**: 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**: 210601014-02. Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral.
- **Duración de la guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a la actividad de aprendizaje 2 del programa de formación **Creatividad para la solución de conflictos laborales.**

La comunicación juega un papel importante en el éxito o fracaso de una persona en cualquier contexto, la forma de trasmitir o manejar situaciones, determina la capacidad para enfrentar ambientes hostiles. El objetivo de esta actividad de aprendizaje es incursionar en el arte de la comunicación y asertividad, se abordarán temas pertinentes que ayudarán a mejorar las relaciones a nivel personal y laboral.

Durante el desarrollo de la presente **Actividad de aprendizaje 2: identificar la importancia que tiene las comunicaciones a la hora de transmitir ideas creativas en la solución de conflictos,** usted adquirirá los conocimientos sobre la comunicación asertiva, los tipos y elementos de la comunicación.

La actividad requiere de la lectura y análisis de los materiales de formación y complementarios ubicados en plataforma en Actividad 2; de igual manera de las consultas que se requieran en Internet.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Así mismo, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar indicaciones específicas relacionadas con los temas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán informados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo de manera óptima. Para la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, se requiere de disciplina, constancia y dedicación de al menos dos horas diarias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de aprendizaje 2: Identificar la importancia que tiene las comunicaciones a la hora de transmitir ideas creativas en la solución de conflictos.

Actividades de reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre el desarrollo de habilidades comunicativas y asertivas.

Así, se irá integrando en este nuevo saber a partir del aprendizaje significativo.

- ¿Soy una persona asertiva?
- ¿Considero que mis compañeros manejan señas no verbales?
- ¿Considera que usted tiene escucha activa?

En esta oportunidad no es necesario enviar la respuesta a su instructor. Este es un ejercicio que le permitirá reconocer sus conocimientos previos.

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

- ***Comunicación y asertividad.***

Con el fin de contextualizar y afianzar los conocimientos sobre el tema, investigue sobre la importancia de la comunicación y la asertividad en la solución de conflictos. Oriente su investigación teniendo en cuenta los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo definiría el perfil de una persona asertiva?
- Teniendo el perfil definido, identifique por lo menos dos personas que sean asertivas en su entorno laboral y argumente por qué lo considera.
- ¿Considera que ser asertivo en la comunicación laboral es importante?
  ¿Qué relevancia tiene la habilidad de comunicar en cualquier tipo de labor o ocupación que desempeñamos?

Nota: esta actividad es de conocimientos previos y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 2, por lo tanto, no es calificable, sin embargo, es importante su realización.

No es necesario enviar las respuestas a su instructor, si lo considera pertinente puede coordinar con el instructor a cargo, la discusión de su experiencia en el desarrollo de esta evidencia, en algunas de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Actividades de apropiación de conocimiento.

- ***Foro: importancia de la comunicación.***

En este foro reflexionaremos sobre la importancia de la comunicación.

Para que el clima organizacional de una empresa permanezca estable es necesario mantener canales de comunicación más efectivos que permitan identificar problemas de manera oportuna y poderlos controlar en el menor tiempo posible; cuando la comunicación falla entre los miembros de un equipo de trabajo, se afectan los procesos que dependen de estas personas.

Realice su aporte teniendo en cuenta la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las tres (3) causas principales de problemas de comunicación en una empresa y qué medidas implementaría para evitarlos?

Analice la situación de la forma más adecuada y conteste en el foro las respectivas preguntas. Hacer por lo menos dos aportes. Este primer aporte debe ser propio, generado de su reflexión a partir de lo leído y de lo trabajado en la actividad de aprendizaje 2, los otros comentarios deberán surgir de revisar y reflexionar sobre las participaciones de los demás compañeros en la discusión.

Le recomendamos leer la guía para el buen uso de los foros, ubicada en **Tutoriales**.

Para acceder al foro temático, ir a ***Actividad 2 / Evidencias / Foro: importancia de la comunicación.***

Actividades de apropiación del conocimiento

- ***Evaluación: comunicación asertiva.***

Resuelva la evaluación, la cual busca verificar los conocimientos adquiridos y el dominio conceptual en las diferentes temáticas tratadas para esta actividad de aprendizaje 2. La evaluación consta de diez (10) preguntas y su duración máxima es 1 hora.

Para acceder a la evaluación, ir a ***Actividad 2 / Evidencias / Evaluación: comunicación asertiva.***

3.2 Ambiente requerido:

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3 Materiales:

- Material de formación 2.
- Material complementario 2.
- Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De desempeño: Foro: importancia de la comunicación .	Comprende las habilidades comunicativas y asertivas con el fin de resolver situaciones problemáticas en la empresa.	Foro. Rúbrica.
De conocimiento: Evaluación: comunicación asertiva.	Identifica problemas de comunicación teniendo en cuenta el ambiente organizacional.	Evaluación. Cuestionario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ansiedad: tiene su origen en el término latino anxietas. Se trata de la condición de una persona que experimenta una conmoción, intranquilidad, nerviosismo o preocupación.

Asertividad: es la habilidad social mediante la cual la persona expresa sus sentimientos, opiniones, ideas e inquietudes de una manera oportuna y certera respetando los derechos de los demás y de sí mismo.

Autoestima: la "autoestima" es la valoración que hacemos de nosotros mismos sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido incorporando a lo largo de la vida.

Comunicación: es el proceso mediante el cual se transmite o intercambia ideas, opiniones o información mediante el habla, la escritura o los signos.

Cultura Organizacional: es el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la misma.

Eficacia personal: es la capacidad que conduce a una persona a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita ese rendimiento de la organización en general.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alsina, M. (2001). *Teorías de la comunicación: ámbitos, métodos y perspectivas.* Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: NetbibloS.L.

Arias, C. (1978). *Teoría y proceso de la comunicación.* Turrialba, Costa Rica: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas (IICA).

Bell, A. y Smith, D. (2004). *Aprenda a tratar con personas conflictivas*. España: Ediciones Gestión 2000.

Castanyer, O. y Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo: cómo decir lo que siento y defender lo que pienso.* Madrid, España: Random House Mondadori.

Cosacov, E. (2007). *Diccionario de términos técnicos de la psicología. (3a Ed.).* Córdoba, Argentina: Grupo Encuentro.

Famery, S. (2010). *Saber y atreverse a decir no*. Barcelona, España: Amat.

Fotolia. (2004). *Ängstliche frau mit brille.* Consultado el 31 de mayo de 2014, en http://co.fotolia.com/id/48824129

Giraldo, M. (2002). Diplomado *Resolución de conflictos y convivencia pacífica: un enfoque comunicacional*. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Hare, B. (2003). *Sea asertivo: la habilidad directiva clave para comunicarse eficazmente*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación. (2a Ed.).* España: Díaz de Santos.

Kirschner, R. y Brinkman, R. (2003). *Cómo tratar con gente a la que no puede soportar: la manera de conseguir sacar lo mejor de las personas peores.* Barcelona, España: Deusto.

Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario*. Barcelona, España: Océano Grupo Editorial.

Müller, M. (1999). *Técnicas de comunicación oral*. San José de Costa Rica, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Riso, W. (2012). *Cuestión de dignidad: el derecho a decir no*. Barcelona, España: Océano.

Rivera, C. y Sutil, L. (2004). *Marketing y publicidad subliminal: fundamentos y aplicaciones*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Rulicki, S. y Cherny, M. (2012). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos.* Buenos Aires, Argentina: Granica.

SENA. (2005). *Curso virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: módulo comunicación para la comprensión.* Bogotá, Colombia: SENA.

SENA. (2012). *Cátedra virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: la comunicación*. Santander, Colombia: SENA.

SENA. (2012). *Cátedra virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: técnicas de comunicación eficaz.* Santander, Colombia: SENA.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos.	Experto temático.	Centro de Comercio y Servicio. Regional Bolívar.	Julio de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paula Andrea Sanabria Tabares.	Tutora virtual.	SENA Regional Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial.	Septiembre de 2020.	Ajuste de actividades de aprendizaje.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Creatividad para la solución de conflictos
- **Código del Programa de Formación**: 12310041
- **Competencia**:

  210601014: logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultado de aprendizaje**:

  Identificar situaciones aborales problemáticas teniendo en cuenta el contexto de la organización
- **Duración de la Guía**: 10 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz

Los problemas en las diferentes áreas y circunstancias son inevitables una empresa, debido a una comunicación inadecuada, la diferencia de gustos o de puntos de vista ya sean por conocimientos profesionales, político, económico, social, tecnológico, ambiental o legal; situaciones que generan mal ambiente en el entorno laboral, de allí que se debe tratar con extremada táctica, saber identificar las causas del conflicto, proponer alternativas de solución y escoger una, en que las partes implicadas den por

terminado dicho conflicto.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de: **AA3- "Identificar problemas, sus causas y consecuencias en un entorno laboral"** En el cual, usted adquirirá los conocimientos sobre los tipos de problemas, clima organizacional, técnicas de identificación del problema y técnicas de definición del problema.

El Servicio Nacional SENA le aconseja revisar las lecturas propuestas y entregar oportunamente el desarrollo de las actividades de afianzamiento y evaluables. Es importante saber que, si hace uso de las fuentes bibliográficas en sus informes, debe citar los autores según las normas APA y realizar la lista de referentes bibliográficos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre problemas en el entorno laboral.

- ¿Describa un problema en el entorno laboral?
- ¿Diga las posibles soluciones?

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

Evidencia de Contextualización: **Técnicas de definición de problemas _ "Cuadro comparativo"**.

Con base en el material de formación 3 y contenidos del material de apoyo 3, debe responder las siguientes preguntas.

- Defina que es conflicto laboral y mencione dos un ejemplo de conflicto laboral en su trabajo.
- Aplique la técnica de cuadro comparativo con los ejemplos anteriores.

Exponga el resultado de su ejercicio práctico en el encuentro sincrónico que programa el instructor durante esta semana para el fortalecimiento del conocimiento de una manera grupal.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento

Evidencia 1: Evidencia de apropiación de conocimiento, Taller "Identificación de Problemas laborales".

Dando continuidad a su contrato en la empresa de diseño de interiores, ahora determine las causas del bajo rendimiento de los empleados y los problemas de clima laboral que están afectando las actividades de la empresa. Para hacerlo debe desarrollar una serie de pasos que le permitan identificar las causas de los problemas que tiene la

empresa:

1. Seleccione un caso donde describa un problema o conflicto laboral (puede ser real o ficticio).

2. Identificado el problema, realice una encuesta de mínimo 10 preguntas para determinar las variables y causas del problema, luego aplíquelo en el caso escogido.

3. Elabore un cuadro comparativo como el que aparece en el material de formación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, incluyendo las mismas preguntas y luego aplíquelo en el caso escogido. Este material se encuentra disponible en el botón Actividad 3 / Materiales de formación 3.

Una vez aplicada la encuesta y el cuadro comparativo, realice un informe que incluya la información de los tres (3) ítems.

Envíe al instructor un archivo de texto con esta evidencia a través de la plataforma, en la ruta: Actividades/ Actividad 3/ Evidencia: “Identificación de problemas”.

Nota: si al momento de enviar una evidencia, el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que el archivo se encuentra abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento

Evidencia 2: Actividad de apropiación de conocimiento: Evaluación "Factores que intervienen en situaciones laborales".

El aprendiz deberá responder el cuestionario de preguntas relacionado con la temática sobre los factores que intervienen en situaciones laborales. Para asegurar un excelente desempeño en la prueba, se solicita, antes de su presentación, haber dado lectura al material de estudio.

En plataforma LMS, se encuentra el Objeto de Aprendizaje (OA) que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas

La actividad de evaluación estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 3
- Enlace – **Evaluación "Factores que intervienen en situaciones laborales".**

Ambiente requerido

- Ambiente Virtual de Aprendizaje

Materiales

- Material de formación de la Actividad 3.
- Materiales de apoyo de la Actividad 3.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de apropiación conocimiento	Reconoce variables que afectan el clima laboral por medio del análisis de situaciones problemáticas.	Taller “Identificación de problemas laborales”.
Evidencias de apropiación conocimiento.	Determina problemas del clima organizacional a través del uso de instrumentos de medición.	Evaluación “Factores que intervienen en situaciones laborales”

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Bienestar laboral: En el bienestar laboral influyen aspectos como la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos

de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, las falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo…

En el bienestar laboral todos estos agentes impactan positiva o negativamente sobre las personas y si el impacto es negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

Burnout: El síndrome de burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen.

Carga de trabajo: Se denomina carga de trabajo al conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el/la trabajador/a durante la jornada laboral.

Clima Laboral: Se entiende por clima organizacional al conjunto de percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Comité de seguridad y salud: Es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia

de prevención de riesgos laborales y psicosociales.

Conflicto en el trabajo: Es aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. Los conflictos de trabajo deben resolverse de manera positiva porque pueden desencadenar otros riesgos psicosociales como el mobbing o acoso moral.

Acoso Moral en el trabajo (Mobbing): Consiste en una sucesión de episodios de maltrato psicológico en el ambiente laboral por parte de una persona o varias, durante un período continuado, con el objetivo de atacar la reputación personal mediante calumnias y rumores falsos con vistas a eliminar a esa persona del puesto que ocupa, acabando con su resistencia psicológica.

Prevención: Medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos laborales y psicosociales derivados del trabajo.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Billikopf, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: cultivando la productividad del personal.* California, Estados Unidos: Universidad de California.
- Billikopf, G. (2003). *Cómo conducir reuniones con eficacia*. Consultado el 12 de mayo de 2014, en http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/11s.pdf

- Bullmore, J. (2003). *Otro mal día en el trabajo: consejo esencial sobre los problemas laborales.* Barcelona, España: Granica.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Gil, J. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información.* Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Kelly Services. (2014). *Conflictos laborales*. Consultado el 10 de mayo de 2014, en http://www.factorrh.com.mx/eprise/main/web/mx/hr_manager/es/Conflictos.Laborales
- Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario.* Barcelona, España: Editorial Océano.
- Marketing Publishing Center. (1994). *El marketing y su utilidad en la pequeña empresa*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Melgosa, J. (2006). *!Sin estrés!.* Madrid, España: Editorial Safeliz.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención.* Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Mintzberg, H., Quinn, J. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos.* Neucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Latinoamérica.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad.* Madrid, España: Delta publicaciones.

- Nagy, J. (2013). *Caja de Herramientas comunitarias. Sección 3. Definir y analizar el problema.* Consultado el 10 de mayo de 2014, en
- http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/analizar/analizar-problemas-y-soluciones-en-la-comunidad/definir-analizar-el-problema/principal
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* (5aEd.). Madrid, España: ESIC.
- Patarroyo, N. (2001). *Un modelo para la medición de clima organizacional, inteligencia emocional, capital conocimiento e imagen empresarial como valores ocultos de una empresa*. Consultado el 10 de mayo de 2014, en http://dspace.uniandes.edu.co/xmlui/bitstream/handle/1992/125/mi_861.pdf?sequence=1
- Pérez, D. (2013). *Cómo ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto*. Madrid, España: Rasche.
- Rojas, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis.* (11a Ed.). San Rafael, México: Plaza y Valdés.
- Rojo, J. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o acoso laboral.* Madrid, España: Tébar.
- Villar, J., Gómez, F. y Tejero, M. (1997). *Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad.* (2a Ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos	Experto temático	Centro de comercio y Servicio Regional Bolívar	Julio de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Creatividad para la solución de conflictos
- **Código del Programa de Formación**: 12310041
- **Competencia**:

  210601014: Logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultado de aprendizaje**:

  Proponer medidas para la resolución de conflictos teniendo en cuenta el análisis de la situación de la organización.
- **Duración de la Guía**: 10 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz

En la actualidad existes varios tipos de metodologías que permiten dar solución a un conflicto laboral, por medio de las cuales se formula soluciones, se crean acciones a seguir con el fin de finiquitar las crisis y mejorar el clima laboral, este módulo busca enseñar a los aprendices estas metodología, permitiendo un crecimiento personal, profesional y empresarial.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de: **AA4 Proponer temas relacionados con el tipo de metodología para la resolución de conflictos laborales** en el cual adquirirá los conocimientos sobre las técnicas de análisis de conflictos, formulación de soluciones, herramientas para planear acciones y plan de acción.

El Servicio Nacional SENA le sugiere revisar las lecturas propuestas y entregar oportunamente el desarrollo de las actividades de afianzamiento y evaluables. Es importante saber que, si hace uso de las fuentes bibliográficas en sus informes, debe citar los autores según las normas APA y realizar la lista de referentes bibliográficos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las siguientes preguntas, referente al tipo de metodología para la resolución de conflictos.

- Defina los tipos de metodología para la resolución de conflictos.
- Por medio de un grafica explique una metodología para la resolución de conflictos.

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

Evidencia de Contextualización: "**Técnicas de análisis de problemas**", con base en el material de formación y material de apoyo, debe responder las siguientes preguntas.

- Explique la técnica de análisis de problemas
- De un ejemplo sobre el punto anterior.

Exponga el resultado de su ejercicio práctico en el encuentro sincrónico que programa el instructor durante esta semana para el fortalecimiento del conocimiento de una manera grupal.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento

Evidencia 1: de apropiación de conocimiento, Actividad interactiva "Análisis y soluciones de conflictos".

El aprendiz deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la temática sobre conceptos de análisis y solución de conflictos en el entorno laboral. Para asegurar un excelente desempeño en la actividad interactiva, se solicita, antes de su presentación, haber realizado la lectura del material de estudio.

En plataforma LMS, se encuentra el “Objeto de Aprendizaje (OA)” que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas.

La Actividad interactiva estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 4
- Enlace – **Actividad Interactiva “Análisis y soluciones de conflictos”**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Evidencia 2: Actividad Taller “Análisis de campo de fuerzas”.

El aprendiz teniendo en cuenta que el análisis del campo de fuerzas es útil cuando se tienen varias alternativas de solución y se desea definir cuál se va a implementar, debe por medio de un documento mandar la aplicación de esta técnica y su análisis.

En plataforma LMS, se encuentra el “Objeto de Aprendizaje (OA)” que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La actividad interactiva estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 4
- Enlace - **Taller "Análisis de campo de fuerzas"**

Ambiente requerido

- Ambiente Virtual de Aprendizaje

Materiales

- Material de formación de la Actividad 4
- Materiales de apoyo de la Actividad 4

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de apropiación conocimiento	Plantea soluciones a conflictos laborales por	Actividad Interactiva "Análisis y soluciones de

	medio de la concertación y el dialogo constructivo.	conflictos”
Evidencias de transferencia de conocimiento	Maneja técnicas de análisis de problemas y soluciones teniendo en cuenta el uso de métodos de concertación.	Taller “Análisis de campo de fuerzas

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Acta final de mediación: documento que determina el final del procedimiento y refleja los acuerdos alcanzados o refleja la causa de finalización.

Asertividad: es la capacidad de defender hábilmente nuestras opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos sin atacar a los demás para hacerlo.

Carácter autocompositivo: son las partes por sí mismas las que tratan de alcanzar un acuerdo (si bien se hacen valer de los conocimientos, habilidades y técnicas de un tercero) sin que ninguna de ellas imponga una solución.

Conflicto: es la experiencia social, en la que se persiguen metas diferentes, se defienden valores contradictorios, o se tienen intereses opuestos, de modo que nos puede llevar a comportarnos de forma agresiva con tendencia a crear oposición y enfrentamiento.

Declinatoria: cuestión de competencia objetiva que se plantea para que el juez o

tribunal que está conociendo de un proceso se declare incompetente, en favor de un procedimiento de Mediación.

Empatía: comprender cómo viven las cosas las demás personas". No basta con saber cómo ven las cosas, para experimentar empatía es necesario saber cómo se siente uno al estar en su pellejo".

Empoderamiento (Empowerment): es una herramienta que utiliza la persona mediadora para que las partes fortalezcan su propia consciencia acerca de todo lo que pueden y son capaces de hacer, es decir, que éstas confíen en sí mismas, y en que son capaces de comunicarse de manera asertiva, de buscar las soluciones que satisfagan sus intereses, y de alcanzar sus propios acuerdos.

Escucha Activa: técnica comunicativa de relevancia fundamental en mediación, que implica un tipo de atención especial hacia la persona que nos está hablando, buscando entender con claridad, tanto su punto de vista, como las emociones implicadas en su mensaje.

Legitimación (Recognition): a través de esta herramienta la persona mediadora busca que las partes confíen la una en la otra y que se acepten mutuamente como interlocutoras válidas, respetando, reconociendo y aceptando las opiniones, emociones e intereses de la otra.

Mediación: procedimiento extrajudicial y voluntario de Resolución de Conflictos

basado en la comunicación; a través del cual las partes se reúnen con un tercero neutral, la persona mediadora, para mediante un clima de cooperación y respeto mutuo, tratar de resolver sus propios conflictos, que se plasman en acuerdos alcanzados, y que en mayor medida satisfacen sus intereses y necesidades.

Negociación: es un proceso y una técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Consiste en la técnica más básica de resolución o transformación de conflictos, en la cual las partes afrontan su conflicto sin la presencia de un tercero neutral.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. San Rafael, México: Panorama.
- Borisoff, D. y Víctor, D. (1991). Gestión de conflictos. Madrid, España: Prentice - Hall Inc.
- Corporación Social de Cundinamarca. (2013). Calidad. Consultado el 12 de mayo de 2014, en http://www.csc.gov.co/framework/es/calidad
- Díaz, L. (2005). Análisis y planeamiento. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Drucker, P. (2014). La gerencia efectiva. Buenos Aires, Argentina: Penguin Random House.
- Flores, J. (2003). Método para la solución de problemas utilizando la programación

orientada a objetos. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.

- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España: Delta.
- Murphy, J. (2002). Cómo manejar los conflictos en el trabajo. Madrid, España: Fundación Confemetal (FC).
- Palomo, M. (2008). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. (5a Ed.). Madrid, España: ESIC.
- Rey, F. (2003). Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción y el mantenimiento. Madrid, España: Fundación Confemetal (FC).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. (8a Ed.). Neucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rojas, D. (2006). Herramientas estadísticas de calidad. Consultado el 12 de mayo de 2014, en
- http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/herramientas-estadisticas-decalidad htm
- Smith, S. (1997). ¡Resuelva ese problema! Herramientas para el desarrollo continuo. México: Granica S.A.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos	Experto temático	Centro de comercio y Servicio Regional Bolívar	Julio de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Calidad: gestión del mejoramiento continuo.
- **Código del programa de formación**: 12110085
- **Competencia**:
  240101016. Elaborar propuesta de solución con base en metodologías y procedimiento técnico.
- **Resultados de aprendizaje**:
  - **240101016-01.** Reconocer las acciones a mejorar según los resultados diagnósticos y las técnicas de análisis de la información.
  - **240101016-02.** Implementar las actividades de solución, según los criterios metodológicos, los análisis de los equipos de trabajo y el calendario de implementación.
  - **240101016-03.** Evaluar los resultados de acciones implementadas teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los requerimientos del cliente.
  - **240101016-04.** Formular plan de mejora de las acciones implementadas según la evaluación de resultados y el requerimiento técnico.
- **Duración de la Guía**: 48 horas.

2. Presentación

Bienvenidos a la guía del programa **Calidad: gestión del mejoramiento continuo**, entendiendo que la mejor y tal vez única forma de ser sostenibles en el futuro empresarial e incluso personal es propender por hacer las cosas con calidad. Esta razón es la más significativa para abordar este programa donde se pretende adoptar el mejoramiento continuo como una práctica habitual y recurrente de las organizaciones y de la vida personal.

Se recomienda brindar la mayor importancia a este programa para fortalecer las competencias sobre las que se basará el mismo, así como también organizarse en tiempo, disposición y herramientas para completarlo con éxito. Es importante que organice su tiempo promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar el material complementario de estudio para profundizar en el tema.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Como requisito para el desarrollo del presente curso, es importante que se reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias en el *Learning Management System*, LMS, desde el rol de aprendiz. Además, se recomienda que realice las siguientes acciones:

- Actualización de los datos personales.
- Presentación ante el instructor y los compañeros en el **Foro social**.
- Leer la **Información del programa**, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.

- Leer el **Cronograma**, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
- Leer el presente documento **Guía de aprendizaje**, le orientará en el desarrollo de las actividades.
- Adicionalmente, realice la presentación en el foro social de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

La entrega de las evidencias se realizará durante las cuatro (4) semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro, se observa la competencia a desarrollar, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada resultado de aprendizaje.

	Semanas			
Competencia	1	2	3	4
240101016	Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Técnica grupal *Brainstorming.* **AA2-EV01.**	Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**
Total, de horas por semana	12	12	12	12

3.1 Actividad de aprendizaje AA1. Identificar las características y los conceptos de mejoramiento continuo.

El éxito de una empresa depende en buena parte de cómo esta se relacione con su entorno, el contexto, diagnóstico y conocimiento de los factores internos y externos que le permitan ayudar a la toma de decisiones estratégicas y su operación; y para esta actividad, son la base de identificar cada una de sus características que pueden ser aplicadas en la mejora continua de la empresa.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Entorno, diagnóstico y conocimiento de empresa**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. AA1-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el primer paso que se debe hacer para poder realizar un programa de mejoramiento continuo. Para esto, es fundamental que se compruebe que se tienen los conocimientos para un buen diagnóstico.

Para esta evidencia, se requiere elaborar un mapa conceptual con los pasos necesarios para hacer un diagnóstico correcto de la empresa y poder formular los respectivos arreglos.

1. Consulte el material de formación y revise lo referido a mejoramiento continuo para identificar sus conceptos.
2. Con los conceptos identificados (mínimo 3), genere el proceso para realizar un buen diagnóstico.
3. Identifique qué es un mapa conceptual y caracterice cuál sería la idea para su actividad.
4. Con el proceso de mejoramiento continuo listo, proceda a elaborar el mapa conceptual en cualquier herramienta digital o a mano con letra clara, bien escrita y ordenada.
5. La postura de los conceptos en el mapa debe obedecer al orden de las acciones que se realizan en la elaboración del programa de mejoramiento continuo.
6. Genere el archivo para publicarlo, puede ser en imagen o PDF.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Mapa conceptual.
- **Formato:** JPG, PNG o PDF.
- **Extensión:** mínimo 5 conceptos en el mapa.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa**. **AA1-EV01**

3.2 Actividad de aprendizaje AA2. Realizar los procesos de solución para lograr el mejoramiento continuo, con base en los criterios académicos establecidos.

"Para lograr el **control y mejora continua de los procesos** en la organización, el personal deberá realizar pequeñas mejoras asegurándose de que el proceso siga siendo relevante y eficiente, utilizando metodologías y herramientas adecuadas que permiten identificar cuál es la que mejor se adapta a sus necesidades y objetivos. Algunas de las herramientas y metodologías imprescindibles para la mejora de procesos son: Diagrama causa-efecto, Diagrama de Pareto, ***Brainstorming***, Lean Six Sigma". (BantuGroup, 2020). Teniendo en cuenta este concepto, se utilizará el *Brainstorming* como una herramienta para ser aplicada en esta actividad de aprendizaje.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Técnica grupal *Brainstorming*. AA2-EV01**

Dentro de las herramientas de trabajo grupal que se pueden practicar para buscar medios de cómo enfrentar un problema específico, se encuentra la lluvia de ideas o ***brainstorming***. Esta herramienta brinda la oportunidad de que, entre muchos miembros de un grupo, en un ambiente distensionado y relajado, surjan infinidad de ideas que servirán para la solución de un problema determinado.

Para la elaboración de la lluvia de ideas o ***brainstorming,*** se sugiere tener en cuenta estas recomendaciones:

1. Que el grupo sea mínimo de cinco miembros.
2. El ambiente puede ser casual, distensionado, si se hace presencialmente.
3. Se debe hacer de manera virtual, con cámaras encendidas para mayor y mejor interacción entre los participantes. Y que se grabe el encuentro.
4. Que no haya sonidos de fondo durante la reunión, y menos si son distractores o afectan la concentración mínima para la actividad.
5. Recursos que se utilizarán (textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, preguntas, otros).

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe con el resultado de la lluvia de ideas o ***brainstorming,*** **con la url donde se cargó el video de la reunión.**
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** mínimo 10 ideas fundamentadas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Técnica grupal *Brainstorming.* AA2-EV01**

3.3. Actividad de aprendizaje AA3. Reconocer, ajustar y acondicionar los pasos del mejoramiento continuo para lograr la satisfacción de los clientes y de la empresa.

Evaluar y ajustar las propuestas con base en condiciones de mercado, políticas de empresa, tipo de producto y características del cliente, para lograr informe final detallado según lo pactado con el cliente.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01**

En esta actividad se debe realizar un foro donde se discuta, se pondere e incluso se debatan **las fases del ciclo de mejora que tiene el plan PDCA** como herramienta de mejoramiento continuo, para con base en ello poder implementar las acciones en la organización.

Leer con atención todos los aportes publicados en el foro y participar argumentando en tres de ellos, si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado por sus compañeros. Podrá utilizar recursos como: textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, entre otros. Presentar un informe final individual del resultado del foro, con su reflexión personal.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Participación en el foro e informe individual sobre el resultado del mismo.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01.**

3.4 Actividad de aprendizaje AA4. Demostrar los conocimientos sobre mejoramiento continuo adquiridos durante el programa.

Toda empresa requiere de un plan de mejora continua, buscando obtener resultados que le permitan hacer un diagnóstico en cada uno de sus procesos y así poder formular planes de mejora que garanticen la sostenibilidad productiva, financiera y operacional de la organización.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo **Plan de gestión, resultados y mejora continua**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Informe plan de mejora continua. AA4-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el orden y el proceso del plan de mejora continua, y para eso se hace necesario que identifique el formato anexo, que se encuentra en el componente formativo, para que pueda ser diligenciado con un ejemplo de una empresa del sector que usted considere. Diríjase a descargar el archivo **anexo_Informe_Individual_de_desempeno_Laboral** para diligenciar dicho formato.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe plan de mejora continua.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Informe plan de mejora continua. AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Define las acciones de mejora según análisis de diagnóstico empresarial.	Lista de chequeo IE-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento. Técnica grupal *Brainstormin*g **AA2-EV01.**	Propone plan de intervención de acuerdo con las necesidades de la empresa. Programa las actividades de mejora según disponibilidad de recurso humano y presupuesto asignado.	Lista de chequeo IE-AA2-EV01
Evidencia de producto. Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Interpreta informes de resultados según normativa y necesidades de la empresa.	Lista de chequeo IE-AA3-EV01
Evidencia de producto. Informe plan de mejora continua **AA4-EV01.**	Formula plan de mejora teniendo en cuenta la evaluación de resultados.	Lista de chequeo IE-AA4-EV01

5. Glosario de términos

Lluvia de ideas o *brainstorming:* también conocido como **lluvia de ideas**, es una herramienta de trabajo en grupo que favorece la aparición de nuevas ideas sobre un problema concreto o un tema. Lo que se pretende con esta técnica es generar nuevas ideas originales en un ambiente relajado. (Garcia, 2017)

Mapa conceptual: técnica académica y empresarial que permite resumir gráficamente todas las partes y ramificaciones de un tema o asunto específico.

Mejoramiento continuo: técnica empresarial utilizada para solucionar las dificultades que se presenten durante el proceso de producción y que afecten los rendimientos de la empresa.

PDCA: es también conocido como el ciclo PHVA, que es una estrategia de mejora continua de la calidad basada en un concepto ideado por Walter A. Shewart (1931); también se denomina espiral de mejora continua o Ciclo de Deming, pues fue W. Edwards Deming quien lo dio a conocer. (Hernandez Alvarez, 2016)

6. Referentes bibliográficos

BantuGroup. (2020). *5 tips para lograr el control y mejora continua de los procesos de tu organización*. https://www.bantugroup.com/blog/control-y-mejora-continua-de-los-procesos-tips

Garcia, I. (2017). *Definición de Brainstorming*. Economía simple. https://www.economiasimple.net/glosario/brainstorming

Hernández, M. (2016). *Estructuración de un programa de mejora continua para una institución de educación superior*. Universidad Iberoamericana Puebla. https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/2121/Hen%C3%A1ndez%20%C3%81lvarez%20Mar%C3%ADa%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	José Luis Rangel Ayala	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro para la Industria, el Empleo y los Servicios.	Septiembre de 2021
	Gloria Lida Alzate Suarez	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de gestión industrial.	Septiembre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Septiembre de 2021
	Darío González	Corrección de estilo	Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja	Septiembre 2021

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Según la norma ISO 9001, la planificación es parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir dichos objetivos, para asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada y se mantenga actualizado el Sistema de Gestión durante la implantación de éstos cambios.

En la nueva norma ISO 9001:2015, la planificación en la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma, abarcando los aspectos relacionados con las acciones para afrontar los riesgos, las oportunidades, los objetivos de calidad y la planificación de los cambios.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un acercamiento a los conceptos básicos de la planificación de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9000.
Se les invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por el instructor, apoyándose en el material disponible relacionado con los temas a trabajar que encuentra en su curso.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Ingrese a través del aplicativo SofiaPlus, para actualizar sus datos.
b. Diligencie el sondeo de conocimientos previos.
c. Participe en el foro social, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio haga su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses.
d. Consulte el enlace **"Información del programa**", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos. Este enlace estará disponible durante todo el curso para su consulta en el momento que lo requiera.

Una vez realizadas las actividades previas, ya mencionadas, le invitamos a que en este **primer momento** de su aprendizaje participe en esta actividad de reflexión que consiste en responder las siguientes preguntas y compartir sus opiniones con los demás aprendices del proceso:

- ¿Qué entiende por planificar?

- ¿Para qué es útil la planificación en las diferentes situaciones de la vida?
- ¿Qué ventajas puede tener una planificación?
- ¿Qué desventajas puede tener la planificación?
- ¿Qué considera sobre planificar la calidad?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

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

Este segundo momento establecido en esta guía, tiene como finalidad que el aprendiz explore y apropie los conocimientos necesarios que le permita comprender los aspectos relacionados con la planificación en un sistema de gestión de calidad.

Le invitamos entonces a realizar un reconocimiento de pre saberes, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del siguiente cuadro:

Fundamentos sobre Planificación			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	Responsabilidad de la dirección		
2.	Planificación		
3.	Planificación de la realización del producto		
4.	Procesos relacionados con el cliente		
5.	Planificación del diseño y desarrollo		
6.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
7.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
8.	Planificación de los cambios		
9.	Medición		
10.	Monitoreo		

- La columna que se denomina "conceptos" son los términos relacionados con la planificación.
- Otra columna que se denomina "lo que conozco", que debe diligenciar con el conocimiento personal que usted tiene del concepto presentado.
- Y una columna final, "lo consultado", la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.

Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones versus las consultadas.

Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidady la planificación en los sistemas de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta actividad constituye la fundamentación y el aprendizaje respecto a la planificación en sistema de gestión de calidad. Para lograr esta apropiación realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en este curso y específicamente el material referente a Generalidades de la planificación, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- OA – Generalidades de la planificación ISO 9001:2015.

Al terminar la revisión de estos recursos para el aprendizaje y haya clarificado las dudas con su instructor, podrá verificar el entendimiento y aprendizaje contenido en los recursos existentes en el programa. Para evidenciar este proceso se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre los temas revisados en esta AA1.

2. **Micro textos:** Elabore un informe que contenga por lo menos **dos micro textos**, en los cuales utilice al menos seis (6) conceptos o definiciones presentados en el recurso para el aprendizaje. El texto puede hacer referencia a una experiencia conocida o una idea o caso sobre un sistema de gestión de calidad en una empresa (real o ficticio), en el desarrollo del texto debe resaltar las palabras utilizadas. Para la creación del informe es importante aclarar que no se trata de tomar las definiciones y pegarlas de forma continua en el documento, cada texto creado debe presentar una idea coherente y además debe tener como mínimo una extensión de media hoja tamaño carta, letra Arial 12 a espacio sencillo.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA1.**
- **Evidencia 2: Micro Textos.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta final de su proceso de aprendizaje se realiza la exploración de cómo hacer aplicación del conocimiento adquirido, en este sentido se solicita que participe en el foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Para ello debe participar en el espacio de foros, clic en foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

  Recuerde que esta actividad es calificable.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA1.	• Interpreta los conceptos de planificación de un Sistema de Gestión de calidad. SGC • Reconoce los principios básicos del diseño y planificación de la calidad**.**	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Micro textos AA1		Lista de chequeo, para evaluar los micro textos, presentada al instructor.
Foro Temático: Importancia de la planificación de Sistema de Gestión de Calidad.		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo propuesto por el instructor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.

- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Mejora de la calidad**: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- **Organización**: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Parte interesada**: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- **Producto:** Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"; es el resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia
- **Queja**: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* España: Díaz de Santos.
- Equipo editorial Buenos Negocios. (15 de abril de 2013). BuenosNegocios.com. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Implementar un sistema de calidad, en 9 pasos: http://www.buenosnegocios.com
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Nava Carbellido, V. (2009). *ISO 9001: 2008. elementos para conocer e implantar la Norma de calidad para la mejora continua.* LIMUSA.
- Poveda Orjuela, P., & Cañón Zabala, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000*. Bogotá: ICONTEC, CYGA.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Según la norma ISO 9001, la planificación es parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir dichos objetivos, para asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada y se mantenga actualizado el Sistema de Gestión durante la implantación de éstos cambios.

En la nueva norma ISO 9001:2015, la planificación en la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma, abarcando los aspectos relacionados con las acciones para afrontar los riesgos, las oportunidades, los objetivos de calidad y la planificación de los cambios.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un acercamiento a los conceptos básicos de la planificación de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9000.
Se les invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por el instructor, apoyándose en el material disponible relacionado con los temas a trabajar que encuentra en su curso.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Ingrese a través del aplicativo SofiaPlus, para actualizar sus datos.
b. Diligencie el sondeo de conocimientos previos.
c. Participe en el foro social, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio haga su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses.
d. Consulte el enlace **"Información del programa**", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos. Este enlace estará disponible durante todo el curso para su consulta en el momento que lo requiera.

Una vez realizadas las actividades previas, ya mencionadas, le invitamos a que en este **primer momento** de su aprendizaje participe en esta actividad de reflexión que consiste en responder las siguientes preguntas y compartir sus opiniones con los demás aprendices del proceso:

- ¿Qué entiende por planificar?

- ¿Para qué es útil la planificación en las diferentes situaciones de la vida?
- ¿Qué ventajas puede tener una planificación?
- ¿Qué desventajas puede tener la planificación?
- ¿Qué considera sobre planificar la calidad?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

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

Este segundo momento establecido en esta guía, tiene como finalidad que el aprendiz explore y apropie los conocimientos necesarios que le permita comprender los aspectos relacionados con la planificación en un sistema de gestión de calidad.

Le invitamos entonces a realizar un reconocimiento de pre saberes, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del siguiente cuadro:

Fundamentos sobre Planificación			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	Responsabilidad de la dirección		
2.	Planificación		
3.	Planificación de la realización del producto		
4.	Procesos relacionados con el cliente		
5.	Planificación del diseño y desarrollo		
6.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
7.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
8.	Planificación de los cambios		
9.	Medición		
10.	Monitoreo		

- La columna que se denomina "conceptos" son los términos relacionados con la planificación.
- Otra columna que se denomina "lo que conozco", que debe diligenciar con el conocimiento personal que usted tiene del concepto presentado.
- Y una columna final, "lo consultado", la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.

Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones versus las consultadas.

Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidady la planificación en los sistemas de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta actividad constituye la fundamentación y el aprendizaje respecto a la planificación en sistema de gestión de calidad. Para lograr esta apropiación realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en este curso y específicamente el material referente a Generalidades de la planificación, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- OA – Generalidades de la planificación ISO 9001:2015.

Al terminar la revisión de estos recursos para el aprendizaje y haya clarificado las dudas con su instructor, podrá verificar el entendimiento y aprendizaje contenido en los recursos existentes en el programa. Para evidenciar este proceso se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre los temas revisados en esta AA1.

2. **Micro textos:** Elabore un informe que contenga por lo menos **dos micro textos**, en los cuales utilice al menos seis (6) conceptos o definiciones presentados en el recurso para el aprendizaje. El texto puede hacer referencia a una experiencia conocida o una idea o caso sobre un sistema de gestión de calidad en una empresa (real o ficticio), en el desarrollo del texto debe resaltar las palabras utilizadas. Para la creación del informe es importante aclarar que no se trata de tomar las definiciones y pegarlas de forma continua en el documento, cada texto creado debe presentar una idea coherente y además debe tener como mínimo una extensión de media hoja tamaño carta, letra Arial 12 a espacio sencillo.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA1.**
- **Evidencia 2: Micro Textos.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta final de su proceso de aprendizaje se realiza la exploración de cómo hacer aplicación del conocimiento adquirido, en este sentido se solicita que participe en el foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Para ello debe participar en el espacio de foros, clic en foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

  Recuerde que esta actividad es calificable.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA1.	• Interpreta los conceptos de planificación de un Sistema de Gestión de calidad. SGC • Reconoce los principios básicos del diseño y planificación de la calidad**.**	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Micro textos AA1		Lista de chequeo, para evaluar los micro textos, presentada al instructor.
Foro Temático: Importancia de la planificación de Sistema de Gestión de Calidad.		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo propuesto por el instructor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.

- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Mejora de la calidad**: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- **Organización**: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Parte interesada**: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- **Producto:** Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"; es el resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia
- **Queja**: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* España: Díaz de Santos.
- Equipo editorial Buenos Negocios. (15 de abril de 2013). BuenosNegocios.com. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Implementar un sistema de calidad, en 9 pasos: http://www.buenosnegocios.com
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Nava Carbellido, V. (2009). *ISO 9001: 2008. elementos para conocer e implantar la Norma de calidad para la mejora continua.* LIMUSA.
- Poveda Orjuela, P., & Cañón Zabala, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000*. Bogotá: ICONTEC, CYGA.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

1. INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica se caracteriza por ser un proceso organizacional donde se desarrolla y analiza la situación actual de la empresa, para formular una visión, una misión, unos objetivos de calidad, metas, tácticas generales y asignación de recursos.

Esta planificación estratégica es la base fundamental para que la organización establezca en conjunto con todos los colaboradores, el rumbo a donde la empresa quiere llegar y alistar las acciones y actividades que le permitan cumplir o realizar lo estipulado en su visión y misión.

La planeación estratégica junto con la implantación de un Sistema de Gestión de calidad le permite a una organización tener las herramientas necesarias para obtener una ventaja competitiva en el mercado. Mientras el sistema de Gestión de Calidad centra los objetivos de la organización en la satisfacción de las necesidades del cliente, la planificación estratégica le ayuda a priorizar los esfuerzos de la organización en la implementación de un enfoque de gestión total de la calidad.

El objetivo de las actividades planteadas en esta guía de aprendizaje, es que se apropien los conceptos básicos de la planeación estratégica de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión y permitir el desarrollo de los resultados de aprendizaje planteados.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Actualmente un alto número de empresas reconocen la importancia de implementar la planeación estratégica para su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. La planeación estratégica es una excelente herramienta para los gerentes, quienes pueden orientar mejor a la empresa cuando su misión y visión está bien definida.

Para comprender mejor estas afirmaciones es importante iniciar un acercamiento a los preconceptos, para lo cual se plantea hacer una reflexión a través de la respuesta que se dé a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué conoce sobre planeación estratégica? ¿Cuáles elementos principales identifica en una planeación estratégica?
- ¿Por qué podría considerarse que la planeación estratégica es importante para las empresas?

- ¿Podría ser la planeación estratégica importante para el desarrollo de su vida personal y profesional? ¿Por qué?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.

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

Con el fin de seguir con la identificación de conocimientos previos, acción que le permitirá reforzar y enrutar adecuadamente su aprendizaje, se le solicita que diligencie el siguiente cuadro donde debe:

- Diligenciar la columna denominada "lo que conozco" con el conocimiento que tiene actualmente de cada uno de los conceptos presentados.
- Diligenciar luego la columna denominada "lo consultado", para lo cual deberá revisar los recursos para el aprendizaje del curso y otras fuentes de información que considere relevantes.

Fundamentos sobre Planificación Estratégica			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	La visión		
2.	La Misión		
3.	Diagnóstico empresarial		
4.	Análisis DOFA		
5.	Diseño de estrategias		
6.	Planes de acción		
7.	Diseño de metas		
8.	Implementación de la planeación estratégica		

Recuerde que esta actividad no será evaluada, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planeación estratégica.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para lograr la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el curso y específicamente el material referente a Planeación Estratégica, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 2
- OA – Planeación Estratégica.

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado. Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre planeación estratégica del sistema de gestión de calidad, tema revisado en esta AA2.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA2.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un taller para el cual el aprendiz debe buscar una empresa real o ficticia, para la cual debe definir la planeación estratégica organizacional que es uno de los elementos más importantes en el proceso de implementación de un SGC.

En el desarrollo de este taller debe tener en cuenta que el plan estratégico planteado debe:
- Incorporar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente, suministrándole mejores bienes y servicios, así como ventajas económicas, de tiempo de entrega y de calidad.
- Concentrarse en los factores críticos de éxito de la organización, ofreciendo mecanismos para cerrar la brecha que existe entre lo que se puede hacer en la actualidad y lo que necesita realizar.
- Incorporar indicadores de gestión que permitan que la empresa vigile su progreso hacia el cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo.

Para su orientación puede consultar como ejemplo, una parte del plan estratégico de la empresa Mis Tejidos que se encuentra en el documento “planestrategico_mistejidos.pdf”. Además para la elaboración y entrega del taller, deberá utilizar el formato denominado: “Formato_taller_planestrategico.doc”, colocando mínimo 5 factores de éxito, un objetivo para factor, dos metas para cada objetivo, dos indicadores y las acciones del plan que considere necesarias.

Los dos documentos de apoyo mencionados, se encuentran disponibles como parte de los materiales del curso, en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- planestrategico_mistejidos.pdf
- Formato_taller_planestrategico.doc

Para hacer entrega del informe solicitado, utilice el enlace dispuesto en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- **Evidencia 2: Taller, Planeación estratégica.**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA2.	• Identifica las actividades críticas en la implementación del sistema. • Elabora propuesta sobre la planificación de la calidad, mediante diseño de cronograma de actividades.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Taller, Planeación estratégica		Lista de chequeo para evaluar el taller propuesto por el instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud:** La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.
- **Análisis FODA:** También conocido como Matriz o Análisis DOFA o FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.
- **Análisis interno:** Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.
- **Balanced Scorecard:** Es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición.
- **Cuadro de mando:** Se convierte en una herramienta de gestión que permite controlar, mediante indicadores, el cumplimiento de la estrategia desarrollada por el equipo de gobierno, a la vez que permite tomar decisiones rápidas y acertadas para alcanzar los objetivos que figuran en el plan estratégico.
- **Eficacia**: Capacidad de cumplir los objetivos marcados.
- **Eficiencia:** Es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos
- **Empresa:** Es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones
- **Estrategia:** Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique". Muchas de las definiciones modernas hacen énfasis en la necesidad de una empresa de tener una ventaja competitiva, que la distinga de las demás.
- **Gerente:** Persona que dirige, gestiona o administra una empresa o sociedad mercantil.
- **Gestión del cambio organizacional:** Es aquella estrategia normativa que hace referencia a la necesidad de un cambio. Esta necesidad se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.
- **Gestionar:** Del latín *gestĭo*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.
- **Implementar:** Es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

- **Indicadores:** Es un dato estadístico sobre la economía que permite el análisis de la situación y rendimiento económico pasado y presente, así como realizar pronósticos para el futuro.
- **Mando:** Autoridad, poder del superior sobre sus subordinados.
- **Mapas estratégicos:** Un Mapa estratégico es una representación gráfica y simplificada de la estrategia de una organización que le ayuda a saber qué es y a dónde ha de conducirse en el futuro, permiten entender la coherencia entre los objetivos estratégicos y visualizar de forma gráfica la estrategia.
- **Medición:** Es un proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.
- **Misión:** Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.
- **Organización:** Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.
- **Plan estratégico:** Es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (por lo general, 3 años).
- **Políticas:** Una política es un plan general de acción que ayuda a los miembros de una organización a regular o establecer su conducta en la empresa y que sirve para guiar la toma de decisiones. Las políticas empresariales son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos.
- **Principios:** Son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías para optimizar la toma de decisiones y la acción administrativa.
- **Proveedores:** Son los que pueden incluir materias primas para la producción, dinero (de bancos de accionistas), información y personal.
- **Recursos:** Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.
- **Valor agregado:** Es un concepto, de uso en la economía, finanzas, contabilidad, etc., con dos sentidos: Desde el punto de vista contable es la diferencia entre el importe de las ventas y el de las compras. Es decir, la diferencia entre precios de mercado y costes de producción. A nivel empresarial - de Análisis de coste-beneficio- esto es la diferencia entre el ingreso de una empresa y los costos de materia prima y el capital fijo y variable.
- **Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Diaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación.* Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.
- Yañez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad. Internacional Eventos*. Consultado el 30 de Agosto de 2016, de http://internacionaleventos.com

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. INTRODUCCIÓN

Como parte del seguimiento y medición del plan estratégico de la empresa, es necesario hacer una mirada a la gestión de procesos, los cuales son la base fundamental para que la empresa cumpla con los requisitos al cliente.

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que han adoptado o implementado un Sistema de gestión de Calidad. Estos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Los precursores de la calidad Total, entendieron la importancia de la gestión de procesos y diseñaron sistemas que le apuntaban al mejoramiento de los procesos, de modo tal que aún hoy en día se usan y dan buenos resultados. Estos sistemas dieron inicio a estudios sobre las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, fueron adecuándose a los mercados actuales, cada vez más cerca de la globalización. A través de una adecuada gestión de procesos se contribuye de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa los diseñe y estructure pensando en sus clientes.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y haciendo uso del material de estudio disponible en este curso de planificación de un Sistema de Gestión de la calidad.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para iniciar su proceso de formación le invitamos a realizar un ejercicio de reflexión para el aprendizaje, el cual le permitirá acercarse a los preconceptos requeridos para el desarrollo de los resultados de aprendizaje esperados. Con este fin se le solicita que dé respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es un proceso?
- ¿Qué procesos realiza en labores de su vida diaria?
- ¿Considera que hay alguna diferencia entre actividad, procedimiento y proceso?
- ¿Por qué se podría afirmar que los procesos tienen una importancia relevante en la organización?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.
.

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

En este segundo momento de su aprendizaje, se le invita a leer y analizar las preguntas que se le presentan, las cuales tienen la intencionalidad pedagógica de despertar el interés requerido para motivar el aprendizaje a través de la consulta y la investigación, sobre que es un plan estratégico y cómo formularlo para su aplicación en una organización. Con este fin, diligencie el siguiente cuadro, escribiendo su opinión sobre cada una de las preguntas hiladoras formuladas en la primera columna:

Preguntas Hiladoras	Respuesta
¿Cuáles son los procesos necesarios que debe determinar una organización para su sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa determinar la secuencia e interacción de los procesos?	
¿Qué son los procesos subcontratados externamente?, ¿cómo pueden afectar el sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa la validación de los procesos de producción o de prestación del servicio?	
¿Qué procesos se deben emplear para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	
¿Cómo puedo hacer seguimiento y medición al plan estratégico formulado por una empresa y plasmado en los planes de acción?	

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga a su instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar conceptos generales sobre la importancia de los procesos en un sistema de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para realizar la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica del recurso educativo denominado “Medición Plan Estratégico” que se encuentra dispuesto en el curso en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- OA – Medición Plan estratégico.

Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Estudio de caso:** Realice un análisis del caso presentado de la empresa de telefonía móvil, el cual puede encontrar como parte del material de apoyo de esta actividad (ver Caso de estudio AA3.pdf). Frente al caso presentado deberá realizar un informe que contenga su percepción sobre la gestión de procesos que hace la empresa y además respuesta a las siguientes preguntas:

   a. ¿Qué errores considera que se presentaron por parte de la empresa prestadora del servicio celular?
   b. Especifique de qué manera están involucradas y que posibles errores cometieron, cada una de las siguientes áreas: financiera, facturación, mercadeo, ventas y servicio al cliente.
   c. ¿Cuáles serían las posibles acciones de la empresa para mejora de sus procesos?

2. **Ensayo**: Elabore un escrito sobre la importancia de la implementación de la gestión de Procesos en una organización buscando su mejoramiento continuo y cumplimiento del plan estratégico. El documento debe tener por lo menos 2 hojas de extensión en letra Arial 12 y a un espacio y medio, debe ser de su propia autoría y hacer las referencias bibliográficas que correspondan con las fuentes consultadas.

Para hacer entrega de las evidencias solicitadas (micro-textos e informe), utilice los enlaces dispuestos en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- **Evidencia 1: Estudio de caso**
- **Evidencia 2: Ensayo**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Estudio de caso AA3	• Define los procesos a llevar a cabo para la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad. SGC. • Identifica las condiciones y requisitos para implementar un proceso.	Lista de chequeo para evaluar el estudio de caso presentado al instructor.
Evidencia 2: Ensayo		Lista de chequeo, para evaluar el ensayo, presentada al instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividad**: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en tareas.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000:2000, 3.2.14).
- **Eficiencia**: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000, 3.2.15)
- **Indicador**: Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.
- **Instrucción**: Descripción documentada de una actividad o tarea.
- **Instrucciones de trabajo**: Puede necesitar más detalles que los descritos en los procedimientos. La complejidad de tu negocio te ayuda a determinar si necesitas más instrucciones detalladas de trabajo, además de los procedimientos.
- **Macroprocesos**: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común.
- **Mapa de procesos**: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.
- **Misión:** Enunciado que describe la razón de ser de una organización. “Lo que somos”. La descripción de la misión debería incluir, según el caso, la respuesta a las siguientes preguntas:
  ¿Qué debe hacer o producir la organización? (productos y/o servicios).
  ¿Para qué o para quién lo hace? (clientes) .
  ¿Cómo se propone hacerlo? (procesos básicos).
  ¿Dónde lo hace? (alcance organizativo y/o geográfico).
  ¿Proveedores? (Si son indispensables para el logro de la misión).
- **Procedimiento**: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (ISO 9000:2000, 3.4.5)
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000:2000, 3.4.1).
- **Producto**: Resultado de un Proceso (ISO 9000:2000, 3.4.2)
- **Planeación:** Operación - Revisión - Acción Correctiva: Este modelo forma la base de muchas de las estrategias cubiertas por el ISO 9000. Es un proceso con sentido común para planear, operar, revisar y luego corregir; para mejorar continuamente el sistema de calidad.
- **Auditoría interna:** Un miembro de tu propio personal audita los sistemas y procedimientos de tu misma empresa. Un gerente de calidad puede hacer esto regularmente para averiguar si se está utilizando y manteniendo correctamente el sistema de calidad.

- **Registro**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000:2000, 3.7.6).
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (ISO 9000:2000, 3.2.1).
- **Sistema de gestión**: Sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos (ISO 9000:2000, 3.2.2).
- **Visión:** Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. "Lo que queremos ser" o "Cómo queremos ser vistos" en un plazo de tiempo determinado.
- **Valores:** Conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización, que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están enfrentadas a un entorno comercial más competido, más incierto y más complejo, causado esto por la existencia de nuevas empresas que quieren llamar la atención de los clientes y hacerlos cambiar de opinión sobre sus hábitos de consumo y sobre sus preferencias a la hora de comprar. Esta situación tiene dos caras, una es que puede hacer vulnerables a empresas que se mantienen quietas e inflexibles ante el cambio de panorama y escenarios, la otra cara es una oportunidad de desarrollarse satisfactoriamente para aprovechar esos nuevos espacios. La planificación estratégica le permite a las empresas adaptarse y responder a un mercado en permanente cambio así como desarrollar un ajuste viable entre los objetivos, los recursos y el aprovechamiento de las oportunidades.

A través de la mejora del plan estratégico una empresa puede aprovechar las oportunidades del entorno, haciendo un mejor uso de los recursos internos para el cumplimiento de objetivos y mejoramiento de los planes de acción.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es presentar los conceptos sobre mejora del plan estratégico de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión. Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y el material disponible relacionado con los temas a trabajar.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Una vez que las organizaciones están encaminadas en el mejoramiento continuo, es necesario que planifiquen las revisiones periódicas del Sistema de gestión, para hacer los ajustes del caso y adaptarse a las nuevas condiciones del entorno y el mercado. Teniendo esto en cuenta, le invitamos a realizar este ejercicio de reflexión respondiendo a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué aspectos del plan estratégico considera que son relevantes estar actualizando?
- ¿Quiénes deberían intervenir o participar en el proceso de revisión y ajuste del plan estratégico?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable..

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

Con el fin de seguir con la identificación de conocimientos previos, acción que le permitirá reforzar y enrutar adecuadamente su aprendizaje, se le solicita que diligencie el siguiente cuadro donde debe:

- Diligenciar la columna denominada "lo que conozco" con el conocimiento que tiene actualmente de cada uno de los conceptos presentados.
- Diligenciar luego la columna denominada "lo consultado", para lo cual deberá revisar los recursos para el aprendizaje del curso y otras fuentes de información que considere relevantes.

N°	*Conceptos*	*"Lo que conozco"*	*"lo consultado".*
1.	Mejora		
2.	Control de Calidad		
3.	Inspección		
4.	Muestreo		
5.	Acciones de contingencia		
6.	Control de cambios		
7.	No conformidad		
8.	Acción correctiva		
9.	Implementación de la planeación estratégica		
10.	Mejora continua		

Recuerde que esta actividad no será evaluada, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planeación estratégica.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para lograr la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el curso y específicamente el material referente a mejora del plan estratégico, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- OA – Mejora Plan estratégico

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado.

Como evidencia del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle el cuestionario dispuesto en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- **Evidencia 1**: **Cuestionario AA4**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un estudio de caso y un taller los cuales se describen a continuación.

1. **Estudio de caso sobre mejoramiento**: Se le solicita que lea y analice el caso de estudio sobre las utilidades de un fabricante de neumáticos y Rines que es socializado por TBM Consulting Group. Al respecto debe construir un informe en el cual dé respuesta a las siguientes preguntas:

   - Identifique con sus palabras la situación real y actual de la empresa objeto del mejoramiento.
   - De acuerdo a lo revisado en el curso, describa que ajustes se hicieron y que beneficios se obtuvieron para la empresa.
   - De su concepto personal sobre lo realizado por el consultor y que oportunidades de mejora ve sobre esas acciones.
   - Sobre las acciones descritas, considera que podrían aplicarse también a otro tipo de empresa. Mencione y describa al menos tres aspectos sobre los cuales fundamente su respuesta, sea positiva o negativa.

Una vez termine el desarrollo de las actividades planteadas y aclare las dudas con su instructor, debe entregar las evidencias solicitadas haciendo uso de la plataforma. utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 4
- **Evidencia 2: Estudio de caso.**

a. Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA4	• Identifica las actividades claves del plan estratégico susceptibles de mejorar, según los resultados de la evaluación del plan. • Aplica las herramientas requeridas para ejecutar las acciones de mejora en cada actividad.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Estudio de Caso		Lista de chequeo, para evaluar el Estudio de caso, presentada al instructor.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción(es) de mejora**: Las actividades implantadas para mejorar los estándares de desempeño del proceso.
- **Atributo**: Es la descripción cualitativa del producto o servicio, especifica qué es lo que espera recibir el usuario, y qué le genera.
- **Brecha:** Diferencia existente entre la forma de operación de un proceso respecto a la forma de operación especificada en un proceso modelo.
- **Calidad**: Mide el grado en que los productos o servicios cumplen con los atributos (oportunidad, confiabilidad, amabilidad, accesibilidad, etc.) y requisitos establecidos; éstos últimos pueden ser legales o reglamentarios, así como los que se refieren a la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Cliente**: Organización o persona que recibe un producto. El cliente, puede ser interno o externo a la organización.
- **Desempeño del proceso**: Se refiere a identificar el nivel del cumplimiento del proceso con los fines (objetivos) para los que fue creado. El desempeño incluye aspectos de la operación del proceso como son: recursos utilizados, costos, tiempos de ejecución de actividades o de todo el proceso, desperdicios, satisfacción de usuarios o clientes, etc.
- **Dueño del Proceso**: Persona responsable de la administración del proceso en su totalidad.
- **Eficacia**: El cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, en lugar, tiempo, calidad y cantidad.
- **Eficiencia**: El logro de objetivos y metas programadas con la menor cantidad de recursos.
- **Entrada:** Es lo que se va a transformar durante la ejecución de un proceso, es decir, aquello a lo que se le va a agregar valor (valor añadido) durante la ejecución del proceso.
- **Indicador**: Expresa la relación cualitativa o cuantitativa entre dos o más variables con respecto al comportamiento o desempeño de un sistema o proceso, principalmente en lo que se refiere a su eficiencia y eficacia, así como a la calidad de sus resultados.
- **Indicador de desempeño**: Es la expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas).
- **Líder de proyecto**: Persona responsable de la gestión del proyecto y de la toma de decisiones referentes al mismo.
- **Meta**: Comunica el nivel de desempeño esperado por la organización y permite enfocarla hacia la mejora al establecer límites o niveles de logro. Al establecer metas, se debe asegurar que son cuantificables y que están directamente relacionadas con el objetivo.
- **Oficina financiera**: Punto de contacto para otorgamiento de crédito o financiamiento.
- **Órgano administrativo desconcentrado**: Órgano jerárquicamente subordinado a alguna Secretaría de Estado, con facultades específicas para resolver sobre la materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso.
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (salidas: bienes o servicios).
- **Proceso administrativo**: Es necesario para la gestión interna de la dependencia o entidad, pero no contribuye directamente con su razón de ser.
- **Proceso estandarizado**: Se considera que un proceso factible de homologación está estandarizado cuando en todos los puntos geográficos donde se realiza es ejecutado de la misma manera, previa optimización, y sus estándares de desempeño (metas de sus indicadores) son los mismos.
- **Proceso externo**: Proceso que se realiza fuera de la dependencia o entidad.
- **Proceso interno**: Proceso que se realiza dentro de la dependencia o entidad. Dentro de estos procesos también se considera a los procesos subcontratados.
- **Proceso subcontratado**: Proceso asignado originalmente a la dependencia o entidad, pero que mediante un contrato se encarga de su realización a una empresa.
- **Producto:** Resultado de un proceso (bien o servicio).

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultado de un proceso**: Se refiere al desempeño de un proceso para cumplir con los fines para los que fue creado (incluyendo la producción de bienes o servicios).
- **Salida**: Una salida es el producto resultado de un proceso. Los productos pueden ser bienes o servicios.
- **Satisfacción:** Ejemplos: oportunidad, confiabilidad, amabilidad, accesibilidad.
- **Servicio**: Conjunto de elementos tangibles e intangibles, interacciones, acciones y/o actitudes personales que se generan como resultado de un proceso de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de un usuario.
- **Simplificación de un proceso**: Consiste en modificar la manera de realizar un proceso a fin de obtener al menos una de las siguientes mejoras: reducir el número de actividades del proceso, reducir el tiempo de ejecución del proceso.
- **Unidad de medida**: Es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física (por ejemplo: longitud, volumen, masa y tiempo), definida y adoptada por convención o por ley.
- **Valor agregado**: Véase valor añadido.
- **Valor añadido**: Es el aumento de la calidad generada por una actividad específica perteneciente a un proceso.
- **Variable:** Característica o cualidad observable de algo que es susceptible de adoptar distintos valores cualitativos o cuantitativos, o de ser expresada en varias categorías.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad.* México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.
- Yañez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad. Internacional Eventos.* Consultado el 30 de agosto de 2016, de http://internacionaleventos.com

5. CONTROL DEL DOCUMENTO

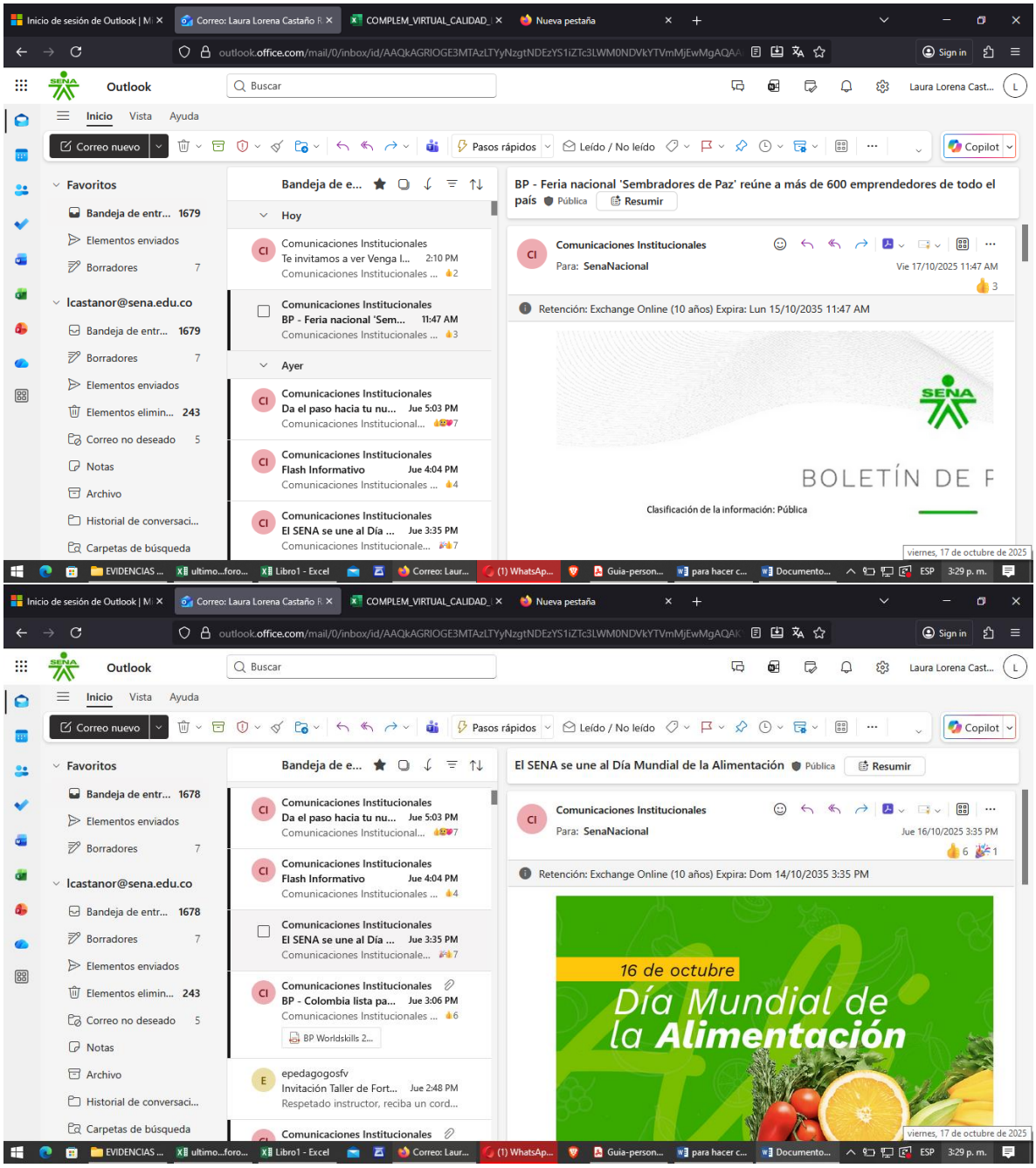
Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

ANEXOS EVIDENCIA 8

8.1 Evidencia de uso entre comunidad SENA.

Obligación 8

8.1 Evidencia de uso entre la comunidad SENA



ANEXOS EVIDENCIA 9

9.1 Planeación Pedagógica

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 05/09/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES :01/10/25
FECHA DE CIERRE: 02/10/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 09/09/25 a las 8:00 AM*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**05/09/25**	**11/09/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Socia**l", **No calificable**.		
Unidad 1	Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.		**Cuestionario**	**05/09/25**	**11/09/25**
			Evidencia: Micro textos.		
			Foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Unidad 2	Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 2: 16/09/25 a las 8:00 AM*	**Cuestionario**	**12/09/25**	**18/09/25**
			Evidencia: Taller, Planeación estratégica.		
Unidad 3	Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 3: 23/09/25 a las 9:00 AM*	**Evidencia:** Estudio de caso	**19/09/25**	**25/09/25**

			Evidencia: Ensayo.		
Unidad 4	Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 4: 30/09/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario** **Evidencia:** Estudio de caso.	**26/09/25**	**01/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 01/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 02/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "CALIDAD: GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO"

FECHA DE INICIO: 17 de Septiembre del 2025
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 20 de Octubre del 2025 12 del medio día.
FECHA DE CIERRE: 21 de Octubre del 2025.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en línea semana 1 + Bienvenida: 19/09/25 a las 9:00 AM	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**17/09/25**	**24/09/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Reconocer las acciones a mejorar según resultados diagnósticos y técnicas de análisis de la información.		**Evidencia:** Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	**17/09/25**	**24/09/25**
Unidad 2	Implementar las actividades de solución, según criterios metodológicos, análisis de los equipos de trabajo y calendario de implementación..	Sesión en línea semana 2: 29/09/25 a las 8:00 AM	**Evidencia:** Técnica Brainstorming. **AA2-EV01.**	**25/09/25**	**02/10/25**
Unidad 3	Evaluar los resultados de acciones implementados teniendo en cuenta	Sesión en línea semana 3: 07/10/25	**Foro Temático:** PDCA (Plan, Do, Check, Act). **AA3-EV01.**	**03/10/25**	**09/10/25**

	indicadores de gestión y requerimientos del cliente.	a las 8:00 AM *			
Unidad 4	Formular plan de mejora de las acciones implementadas según evaluación de resultados y requerimiento técnico.	Sesión en línea semana 4: 15/10/25 a las 8:00 AM	**Evidencia:** Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**	**10/10/25**	**20/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 20/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 21/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "SERVICIO AL CLIENTE"

FECHA DE INICIO: 19/09/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 22/10/25
FECHA DE CIERRE: 23/10/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SEIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Conferencia web semana 1 + Bienvenida: 23/09/25 Hora: 10:00 AM*	Actualización de datos de personales. Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el Foro Social.	**19/09/25**	**29/09/25**
Unidad 1	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.		**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar **Evidencia de desempeño:** AA1- EV02- Foro Temático "Juego de roles".	**19/09/25**	**29/09/25**

Unidad 2	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Conferencia Web semana 2: 02/10/25 Hora: 9:00 AM*	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro Temático: "Ciclo de servicio".	**30/09/25**	**07/10/25**
Unidad 3	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Conferencia web semana 3: 10/10/25 Hora: 8:00 AM*	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	**08/10/25**	**15/10/25**
Unidad 4	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	Conferencia web semana 4: 20/10/25 Hora: 8:00 AM*	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	**16/10/25**	**22/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 22/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 23/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL " CREATIVIDAD PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES"

FECHA DE INICIO: 19 de septiembre del 2025.
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 16 de Octubre del 2025 12 del medio día.
FECHA DE CIERRE: 17 de Octubre del 2025.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 23/09/2025 a las 10:00 AM*	Actualización de datos de personales. Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el Foro Social.	**19/09/2025**	**25/09/2025**
Unidad 1	Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal.		DOFA de creatividad. **Calificable** **Evaluación:** Creatividad y pensamiento.	**19/09/2025**	**25/09/2025**
Unidad 2	Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral.	Sesión en Línea semana 2: 30/09/2025 a las 10:00 AM*	**Foro Temático:** Importancia de la comunicación **Actividad interactiva:** Comunicación y asertiva.	**26/09/2025**	**02/10/2025**

Unidad 3	Identificar situaciones laborales problemáticas teniendo en cuenta el contexto de la organización.	Sesión en Línea semana 3: 07/10/2025 a las 9:00 AM*	**Evidencia** Taller: Identificación de problemas laborales. **Evaluación**: Factores que intervienen en situaciones laborales.	**03/10/2025**	**09/10/2025**
Unidad 4	Proponer medidas para la resolución de conflictos teniendo en cuenta el análisis de la situación de la organización.	Sesión en Línea semana 4: 15/10/2025 a las 9:00 AM*	Evaluación: análisis y soluciones de conflictos. **Calificable**. Problemas laborales – Técnicas de análisis. **Calificable**.	**10/10/2025**	**16/10/2025**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 16/10/2025					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 17/10/2025					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 15/10/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 10/11/25
FECHA DE CIERRE: 11/11/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	**Sesión en Línea** semana 1 + Bienvenida: 17/10/25 a las 8:00 M*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un sistema de gestión de calidad.		**Foro temático:** Auditoría Interna y habilidades del auditor.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Cuestionario: Auditoría Interna de Calidad.		
			Evidencia: Ensayo.		
			Evidencia: Informe ejecutivo		
Unidad 2	Desarrollar el proceso de planificación y preparación de las auditorías internas, según lo estipulado en el sistema de gestión de calidad de la organización.	**Sesión en Línea** semana 2: 24/10/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario** Planificación Auditorias.	**22/10/25**	**28/10/25**
			Evidencia: Taller programa y plan de auditoría.		

Unidad 3	Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la auditoría interna de la organización.	**Sesión en Línea** semana 3: 31/10/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario:** Desarrollo de una Auditoria Interna de Calidad. **Evidencia:** Taller realización de la auditoría interna.	**29/10/25**	**04/11/25**
Unidad 4	Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.	**Sesión en Línea** semana 4: 07/11/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario:** El informe de la Auditoría Interna de Calidad. **Evidencia:** Estudio de caso.	**05/11/25**	**10/11/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 10/11/25					
CIERRE ADM2NSTRATIVO DEL CURSO – 11/11/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTC ISO 9001"

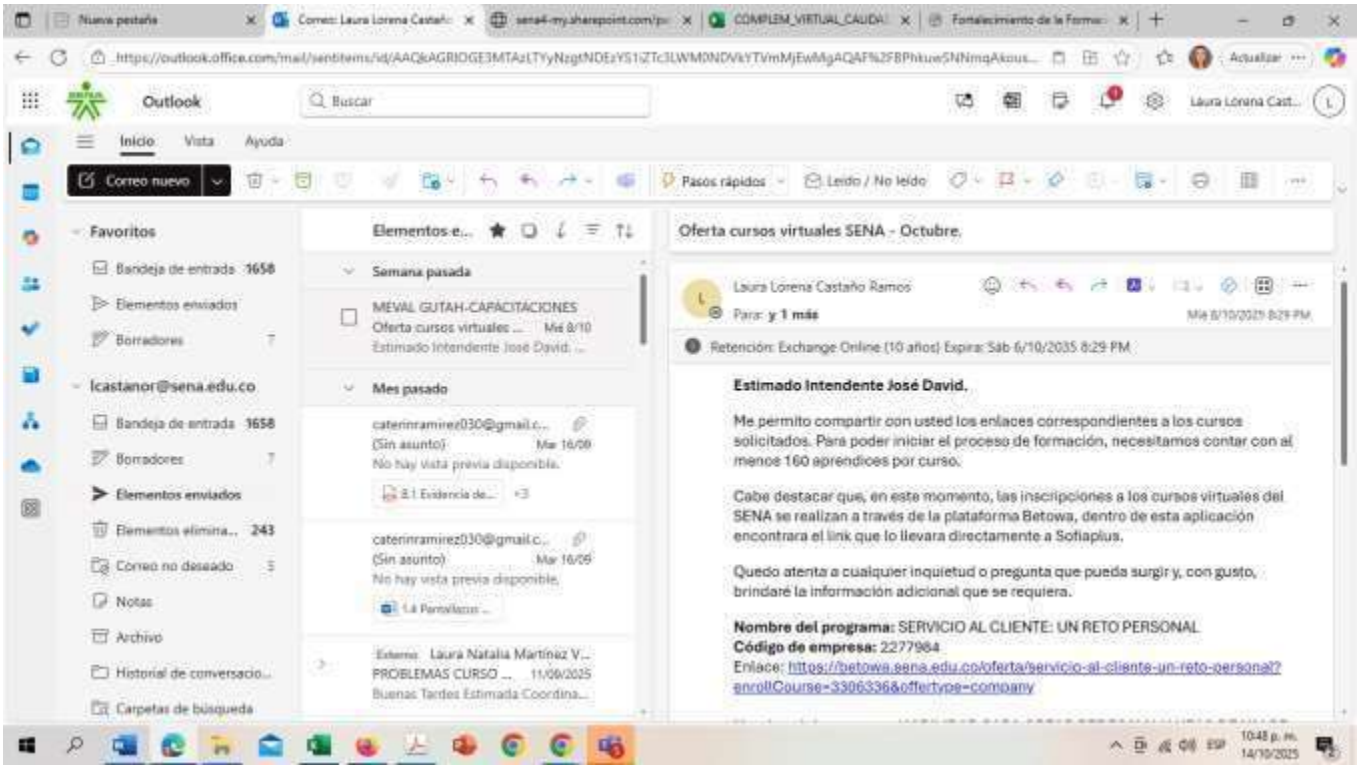
FECHA DE INICIO: 15/10/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES :10/11/25
FECHA DE CIERRE: 11/11/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 17/10/25 a las 9:00 AM*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Socia**l", **No calificable**.		
Unidad 1	Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.		**Cuestionario**	**15/10/25**	**21/10/25**
			Evidencia: Micro textos.		
			Foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Unidad 2	Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 2: 24/10/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario**	**22/10/25**	**28/10/25**
			Evidencia: Taller, Planeación estratégica.		
Unidad 3	Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 3: 31/10/25 a las 9:00 AM*	**Evidencia:** Estudio de caso	**29/10/25**	**04/11/25**

			Evidencia: Ensayo.		
Unidad 4	Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 4: 07/11/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario** **Evidencia:** Estudio de caso.	**05/11/25**	**10/11/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 10/11/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 11/11/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

ANEXOS EVIDENCIA 10

10.1 Solicitud Creación del curso


Outlook
Buscar
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Favoritos
Bandeja de entrada 1658
Elementos enviados
Borradores 7
lcastanor@sena.edu.co
Bandeja de entrada 1658
Borradores 7
Elementos enviados
Elementos elimina... 243
Correo no deseado 5
Notas
Archivo
Historial de conversacio...
Carpetas de búsqueda
Elementos e...
Semana pasada
MEVAL GUTAH-CAPACITACIONES
Oferta cursos virtuales ... Mié 8/10
Estimado Intendente José David, ...
Mes pasado
(Sin asunto) Mar 16/09
No hay vista previa disponible.
(Sin asunto) Mar 16/09
No hay vista previa disponible.
Externo Laura Natalia Martínez V...
PROBLEMAS CURSO ... 11/09/2025
Buenas Tardes Estimada Coordina...
Oferta cursos virtuales SENA - Octubre.
Laura Lorena Castaño Ramos
Para: y 1 más
Mié 8/10/2025 8:29 PM
Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Sáb 6/10/2035 8:29 PM
Estimado Intendente José David.
Me permito compartir con usted los enlaces correspondientes a los cursos solicitados. Para poder iniciar el proceso de formación, necesitamos contar con al menos 160 aprendices por curso.
Cabe destacar que, en este momento, las inscripciones a los cursos virtuales del SENA se realizan a través de la plataforma Betowa, dentro de esta aplicación encontrara el link que lo llevara directamente a Sofiaplus.
Quedo atenta a cualquier inquietud o pregunta que pueda surgir y, con gusto, brindaré la información adicional que se requiera.
Nombre del programa: SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
Código de empresa: 2277984
Enlace: https://betowa.sena.edu.co/oferta/servicio-al-cliente-un-reto-personal?enrollCourse=3306336&offertype=company

ANEXOS EVIDENCIA 13

13.1 Plan de Trabajo

13.2 Guía de Aprendizaje

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 05/09/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES :01/10/25
FECHA DE CIERRE: 02/10/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 09/09/25 a las 8:00 AM*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**05/09/25**	**11/09/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Socia**l", **No calificable**.		
Unidad 1	Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.		**Cuestionario**	**05/09/25**	**11/09/25**
			Evidencia: Micro textos.		
			Foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Unidad 2	Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 2: 16/09/25 a las 8:00 AM*	**Cuestionario**	**12/09/25**	**18/09/25**
			Evidencia: Taller, Planeación estratégica.		
Unidad 3	Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 3: 23/09/25 a las 9:00 AM*	**Evidencia:** Estudio de caso	**19/09/25**	**25/09/25**

			Evidencia: Ensayo.		
Unidad 4	Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 4: 30/09/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario** **Evidencia:** Estudio de caso.	**26/09/25**	**01/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 01/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 02/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL " CREATIVIDAD PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES"

FECHA DE INICIO: 19 de septiembre del 2025.
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 16 de Octubre del 2025 12 del medio día.
FECHA DE CIERRE: 17 de Octubre del 2025.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 23/09/2025 a las 10:00 AM*	Actualización de datos de personales. Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el Foro Social.	**19/09/2025**	**25/09/2025**
Unidad 1	Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal.		DOFA de creatividad. **Calificable** **Evaluación:** Creatividad y pensamiento.	**19/09/2025**	**25/09/2025**
Unidad 2	Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral.	Sesión en Línea semana 2: 30/09/2025 a las 10:00 AM*	**Foro Temático:** Importancia de la comunicación **Actividad interactiva:** Comunicación y asertiva.	**26/09/2025**	**02/10/2025**

Unidad 3	Identificar situaciones laborales problemáticas teniendo en cuenta el contexto de la organización.	Sesión en Línea semana 3: 07/10/2025 a las 9:00 AM*	**Evidencia** Taller: Identificación de problemas laborales. **Evaluación**: Factores que intervienen en situaciones laborales.	**03/10/2025**	**09/10/2025**
Unidad 4	Proponer medidas para la resolución de conflictos teniendo en cuenta el análisis de la situación de la organización.	Sesión en Línea semana 4: 15/10/2025 a las 9:00 AM*	Evaluación: análisis y soluciones de conflictos. **Calificable**. Problemas laborales – Técnicas de análisis. **Calificable**.	**10/10/2025**	**16/10/2025**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 16/10/2025					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 17/10/2025					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "CALIDAD: GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO"

FECHA DE INICIO: 17 de Septiembre del 2025
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 20 de Octubre del 2025 12 del medio día.
FECHA DE CIERRE: 21 de Octubre del 2025.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en línea semana 1 + Bienvenida: 19/09/25 a las 9:00 AM	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**17/09/25**	**24/09/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Reconocer las acciones a mejorar según resultados diagnósticos y técnicas de análisis de la información.		**Evidencia:** Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	**17/09/25**	**24/09/25**
Unidad 2	Implementar las actividades de solución, según criterios metodológicos, análisis de los equipos de trabajo y calendario de implementación..	Sesión en línea semana 2: 29/09/25 a las 8:00 AM	**Evidencia:** Técnica Brainstorming. **AA2-EV01.**	**25/09/25**	**02/10/25**
Unidad 3	Evaluar los resultados de acciones implementados teniendo en cuenta	Sesión en línea semana 3: 07/10/25	**Foro Temático:** PDCA (Plan, Do, Check, Act). **AA3-EV01.**	**03/10/25**	**09/10/25**

	indicadores de gestión y requerimientos del cliente.	a las 8:00 AM *			
Unidad 4	Formular plan de mejora de las acciones implementadas según evaluación de resultados y requerimiento técnico.	Sesión en línea semana 4: 15/10/25 a las 8:00 AM	**Evidencia:** Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**	**10/10/25**	**20/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 20/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 21/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "SERVICIO AL CLIENTE"

FECHA DE INICIO: 19/09/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 22/10/25
FECHA DE CIERRE: 23/10/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SEIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Conferencia web semana 1 + Bienvenida: 23/09/25 Hora: 10:00 AM*	Actualización de datos de personales. Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el Foro Social.	**19/09/25**	**29/09/25**
Unidad 1	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.		**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar **Evidencia de desempeño:** AA1- EV02- Foro Temático "Juego de roles".	**19/09/25**	**29/09/25**

Unidad 2	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Conferencia Web semana 2: 02/10/25 Hora: 9:00 AM*	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro Temático: "Ciclo de servicio".	**30/09/25**	**07/10/25**
Unidad 3	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Conferencia web semana 3: 10/10/25 Hora: 8:00 AM*	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	**08/10/25**	**15/10/25**
Unidad 4	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	Conferencia web semana 4: 20/10/25 Hora: 8:00 AM*	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	**16/10/25**	**22/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 22/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 23/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 15/10/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 10/11/25
FECHA DE CIERRE: 11/11/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	**Sesión en Línea** semana 1 + Bienvenida: 17/10/25 a las 8:00 M*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un sistema de gestión de calidad.		**Foro temático:** Auditoría Interna y habilidades del auditor.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Cuestionario: Auditoría Interna de Calidad.		
			Evidencia: Ensayo.		
			Evidencia: Informe ejecutivo		
Unidad 2	Desarrollar el proceso de planificación y preparación de las auditorías internas, según lo estipulado en el sistema de gestión de calidad de la organización.	**Sesión en Línea** semana 2: 24/10/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario** Planificación Auditorias.	**22/10/25**	**28/10/25**
			Evidencia: Taller programa y plan de auditoría.		

Unidad 3	Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la auditoría interna de la organización.	**Sesión en Línea** semana 3: 31/10/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario:** Desarrollo de una Auditoria Interna de Calidad. **Evidencia:** Taller realización de la auditoría interna.	**29/10/25**	**04/11/25**
Unidad 4	Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.	**Sesión en Línea** semana 4: 07/11/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario:** El informe de la Auditoría Interna de Calidad. **Evidencia:** Estudio de caso.	**05/11/25**	**10/11/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 10/11/25					
CIERRE ADM2NSTRATIVO DEL CURSO – 11/11/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 15/10/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES :10/11/25
FECHA DE CIERRE: 11/11/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 17/10/25 a las 9:00 AM*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Socia**l", **No calificable**.		
Unidad 1	Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.		**Cuestionario**	**15/10/25**	**21/10/25**
			Evidencia: Micro textos.		
			Foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Unidad 2	Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 2: 24/10/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario**	**22/10/25**	**28/10/25**
			Evidencia: Taller, Planeación estratégica.		
Unidad 3	Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 3: 31/10/25 a las 9:00 AM*	**Evidencia:** Estudio de caso	**29/10/25**	**04/11/25**

			Evidencia: Ensayo.		
Unidad 4	Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 4: 07/11/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario** **Evidencia:** Estudio de caso.	**05/11/25**	**10/11/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 10/11/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 11/11/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Creatividad para la solución de conflictos laborales.
- **Código del programa de formación**: 12310041.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Competencia**: 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**: 210601014-01. Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal.
- **Duración de la guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido al programa de formación **Creatividad para la solución de conflictos laborales,** el cual tiene como propósito acercarlo a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo; que le ayuden a pensar de manera diferente, con el fin de generar soluciones**.**

Durante el desarrollo de la presente **Actividad de aprendizaje 1: acercar al aprendiz a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo**, usted adquirirá los conocimientos sobre las actividades preliminares necesarias para la resolución de conflictos laborales.

La actividad requiere de la lectura y análisis de los materiales de formación y complementarios ubicados en plataforma en Actividad 1, de igual manera de las consultas que se requieran en Internet.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Así mismo, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar indicaciones específicas relacionadas con los temas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán informados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo de manera óptima. Para la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, se requiere de disciplina, constancia y dedicación de al menos dos horas diarias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de aprendizaje 1: acercar al aprendiz a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo.

Actividades previas

Para iniciar su proceso formativo, deberá consultar el Cronograma de actividades, el cual se encuentra ubicado en el espacio **Cronograma**; esto con el fin de identificar las acciones a realizar y los tiempos de cada una de ellas.

Nota: antes de elaborar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje, es preciso que usted haya realizado las **Actividades iniciales** a seguir:

- ✓ Actualizar datos personales.
- ✓ Responder sondeo de conocimientos previos.
- ✓ Presentarse ante su instructor y compañeros en el foro social.

El sondeo de conocimientos previos, permite medir el nivel de conocimientos que se posean sobre la temática del programa. El sondeo no es calificable, pero es imprescindible realizarlo.

De igual manera, participe en el **Foro social,** espacio de encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos; con la participación en este foro, se busca crear lazos de compañerismo, recreación, esparcimiento y reflexión. Para iniciar, cada aprendiz debe realizar una presentación personal incluyendo: experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudará este programa de formación en su vida profesional.

Para esto tenga en cuenta las reglas de convivencia en ambientes virtuales de aprendizaje y la guía de foros, que se presentan en el espacio de **Tutoriales**.
Nota: este foro no es calificable, pero su participación es requisito para iniciar el programa de formación.

Consulte **Información del programa** ubicado en plataforma, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

Actividades de reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre conflictos laborales.

Así, se irá integrando en este nuevo saber a partir del aprendizaje significativo.

- ¿Soy una persona conflictiva?
- ¿Considero que mis compañeros de trabajo son calmados?
- ¿Qué actitud tomo ante una situación difícil?

En esta oportunidad no es necesario enviar la respuesta a su instructor. Este es un ejercicio que le permitirá reconocer sus conocimientos previos.

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

- ***Creatividad y pensamiento.***

Identificar los conocimientos previos frente a los siguientes conceptos a través del siguiente cuadro comparativo.

Una vez complete el cuadro propuesto, si lo considera pertinente puede coordinar con el instructor a cargo, la discusión de su experiencia en el desarrollo de esta evidencia, en algunas de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Concepto	Mi definición	Definición ampliada
Creatividad		
Rutina		
Confort		
Matriz DOFA		
Mapas mentales		
Lluvia de ideas		
Tangram		
Juego de roles		

Nota: esta actividad es de conocimientos previos y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 1, por lo tanto, no es calificable, sin embargo, es importante su realización.

Actividades de apropiación de conocimiento.

- ***DOFA de creatividad.***

El objetivo de esta actividad de aprendizaje es diagnosticar el grado de creatividad que se tiene.

Haciendo uso de la matriz DOFA, construir un autodiagnóstico personal donde se registren las fortalezas y debilidades (factores internos), oportunidades y amenazas (factores externos) que identifican alrededor del concepto de creatividad y pensamiento estudiado el material de formación 1.

Sumado a esto, describa 5 tipos de bloqueo de la creatividad que necesiten ser superados, estableciendo cuáles son las técnicas más efectivas para su tratamiento y el tipo de actitudes de pensamiento que se deben mejorar.

Formato: Matriz DOFA		
	FACTORES EXTERNOS	**FACTORES INTERNOS**
FACTORES POSITIVOS	**Oportunidades**	**Fortalezas**
FACTORES NEGATIVOS	**Amenazas**	**Debilidades**

Enviar esta actividad en un documento en Word con la solución del formato matriz DOFA y los 5 tipos de bloqueos detallados de acuerdo a lo requerido.

Para entregar la evidencia remítase a ***Actividad 1 / Evidencias / DOFA de creatividad.***

- ***Evaluación: creatividad y pensamiento.***

Resuelva la evaluación, la cual busca verificar los conocimientos adquiridos y el dominio conceptual en las diferentes temáticas tratadas para esta actividad de aprendizaje 1. La evaluación consta de diez (10) preguntas y su duración máxima es 1 hora.

Para acceder a la evaluación, ir a ***Actividad 1 / Evidencias / Evaluación: creatividad y pensamiento.***

3.2 Ambiente requerido:

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3 Materiales:

- Material de formación 1.
- Material complementario 1.
- Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De producto: DOFA de creatividad.	Establece el tipo de inteligencia creativa a través del uso de técnicas de evaluación.	Informe. Lista de chequeo.
De conocimiento: Evaluación: creatividad y pensamiento.	Aplica técnicas creativas en un problema laboral teniendo en cuenta el contexto empresarial.	Evaluación. Cuestionario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amenaza: conjunto de circunstancias que constituyen un factor potencial de daño, que puede concretarse en ciertas condiciones favorables.

Arbitraje: es una forma de resolver un conflicto sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Es una estrategia de resolución de conflictos a través de instituciones públicas o privadas.

Autoridad: es quien ejerce el ejercicio del poder público en poder de mando, que, por consiguiente, ubica en un extremo a los particulares obligados a obedecer, aún por medio de la fuerza pública.

Celeridad: la solución del conflicto debe ser rápida.

Compromisos: es la obligación que cada parte contrae una vez haya finalizado la negociación.

Comunicación: factor importante dentro de la negociación, que nos permite definir cuál es el conflicto y como lo podemos resolver.

Conflicto: es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente contrarias.

Credibilidad: verosimilitud que cobra ante los demás una amenaza o promesa de hacer una determinada cosa en una contingencia dada. De manera que la credibilidad es la estimación sobre nuestra resolución de obrar según lo anunciado en una determinada situación.

Negociación: proceso por el cual se busca solución a un asunto determinado.

Satisfacción: es una sensación de alegría por haber logrado solucionar el conflicto de la mejor manera.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alsina, P., Díaz, M., Giráldez, A. y Ibarretxe, G. (2009). *10 ideas clave: el aprendizaje creativo*. Barcelona, España: Grao.

Bono, E. (2008). *Creatividad: 62 ejercicios para desarrollar la mente*. Barcelona, España: Paidós.

Bono, E. (2008). *El pensamiento lateral práctico*. Barcelona, España: Paidós.

Bono, E. (2009). *Seis marcos laterales*. Barcelona, España: Paidós.

Buzan, T. (2013). *Cómo crear mapas mentales*. Barcelona, España: Urano.

Díez, D., Guzmán, B. y Rivas, S. (2010). *Creatividad para la innovación*. Consultado el 25 de abril de 2014, en http://mapaclm.files.wordpress.com/2010/04/mapa-dossier-apoyo-creatividad-e-innovacion.pdf

Eberlee, B. (1996). Scamper. *Creative games and activities for imagination development.* Texas, Estados Unidos: Prufrock Press Inc.

Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral.* Naulcapan de Juarez, México: Pearson Educación.

Gorbaneff, Y. (2007). *Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo.* Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario.* Barcelona, España: Editorial Océano.

Michalko, M. (2001). *Thinkertoys: cómo desarrollar la creatividad en la empresa.* (2a Ed.). Barcelona, España: Ediciones Gestión.

Minchinton, J. (1999). *52 cosas que puedes hacer para elevar tu autoestima*. (6a Ed.). Barcelona, España: Editorial Sirio S.A.

Montoya, M. y Sol, C. (2001). *Autoestima*. Santa Cruz Atoyac, México: Editorial Pax México.

More, L. (2008). *Técnica: pensamiento lateral.* Consultado el 25 de abril de 2014, en

http://tientate.blogspot.com/2006/07/tecnica-pensamiento-lateral.html

More, L. (2008). *Técnica de creatividad*. Consultado el 25 de abril de 2014, en http://tientate.blogspot.com/2007/08/tecnica-de-creatividad-scamper.html

Ponti, F. (2001). *La empresa creativa. Metodologías para el desarrollo de la innovación en las organizaciones.* Barcelona, España: Grancia Ediciones S.A.

Schnarch, A. (2008). *Creatividad aplicada: cómo estimular y desarrollar la creatividad a nivel personal, grupal y empresarial.* (2a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Sikora, J. (1979). *Manual de métodos creativos.* Buenos Aires, Argentina: Kapelusz.

Vecina, M. (2006). *Creatividad.* Consultado el 22 de abril de 2014, en http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1282

Weiss, P. (2012). *HyperThinking: Creating a new mindset for the age of networks.* Surrey, England: Gower Pub Co.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos.	Experto temático.	Regional Bolívar. Centro de Comercio y Servicio.	Julio de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paula Andrea Sanabria Tabares.	Tutora virtual.	SENA Regional Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial.	Septiembre de 2020.	Ajuste de actividades de aprendizaje.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Creatividad para la solución de conflictos laborales.
- **Código del programa de formación**: 12310041.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Competencia**: 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**: 210601014-02. Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral.
- **Duración de la guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a la actividad de aprendizaje 2 del programa de formación **Creatividad para la solución de conflictos laborales.**

La comunicación juega un papel importante en el éxito o fracaso de una persona en cualquier contexto, la forma de trasmitir o manejar situaciones, determina la capacidad para enfrentar ambientes hostiles. El objetivo de esta actividad de aprendizaje es incursionar en el arte de la comunicación y asertividad, se abordarán temas pertinentes que ayudarán a mejorar las relaciones a nivel personal y laboral.

Durante el desarrollo de la presente **Actividad de aprendizaje 2: identificar la importancia que tiene las comunicaciones a la hora de transmitir ideas creativas en la solución de conflictos,** usted adquirirá los conocimientos sobre la comunicación asertiva, los tipos y elementos de la comunicación.

La actividad requiere de la lectura y análisis de los materiales de formación y complementarios ubicados en plataforma en Actividad 2; de igual manera de las consultas que se requieran en Internet.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Así mismo, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar indicaciones específicas relacionadas con los temas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán informados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo de manera óptima. Para la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, se requiere de disciplina, constancia y dedicación de al menos dos horas diarias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de aprendizaje 2: Identificar la importancia que tiene las comunicaciones a la hora de transmitir ideas creativas en la solución de conflictos.

Actividades de reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre el desarrollo de habilidades comunicativas y asertivas.

Así, se irá integrando en este nuevo saber a partir del aprendizaje significativo.

- ¿Soy una persona asertiva?
- ¿Considero que mis compañeros manejan señas no verbales?
- ¿Considera que usted tiene escucha activa?

En esta oportunidad no es necesario enviar la respuesta a su instructor. Este es un ejercicio que le permitirá reconocer sus conocimientos previos.

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

- ***Comunicación y asertividad.***

Con el fin de contextualizar y afianzar los conocimientos sobre el tema, investigue sobre la importancia de la comunicación y la asertividad en la solución de conflictos. Oriente su investigación teniendo en cuenta los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo definiría el perfil de una persona asertiva?
- Teniendo el perfil definido, identifique por lo menos dos personas que sean asertivas en su entorno laboral y argumente por qué lo considera.
- ¿Considera que ser asertivo en la comunicación laboral es importante?
  ¿Qué relevancia tiene la habilidad de comunicar en cualquier tipo de labor o ocupación que desempeñamos?

Nota: esta actividad es de conocimientos previos y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 2, por lo tanto, no es calificable, sin embargo, es importante su realización.

No es necesario enviar las respuestas a su instructor, si lo considera pertinente puede coordinar con el instructor a cargo, la discusión de su experiencia en el desarrollo de esta evidencia, en algunas de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Actividades de apropiación de conocimiento.

- ***Foro: importancia de la comunicación.***

En este foro reflexionaremos sobre la importancia de la comunicación.

Para que el clima organizacional de una empresa permanezca estable es necesario mantener canales de comunicación más efectivos que permitan identificar problemas de manera oportuna y poderlos controlar en el menor tiempo posible; cuando la comunicación falla entre los miembros de un equipo de trabajo, se afectan los procesos que dependen de estas personas.

Realice su aporte teniendo en cuenta la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las tres (3) causas principales de problemas de comunicación en una empresa y qué medidas implementaría para evitarlos?

Analice la situación de la forma más adecuada y conteste en el foro las respectivas preguntas. Hacer por lo menos dos aportes. Este primer aporte debe ser propio, generado de su reflexión a partir de lo leído y de lo trabajado en la actividad de aprendizaje 2, los otros comentarios deberán surgir de revisar y reflexionar sobre las participaciones de los demás compañeros en la discusión.

Le recomendamos leer la guía para el buen uso de los foros, ubicada en **Tutoriales**.

Para acceder al foro temático, ir a ***Actividad 2 / Evidencias / Foro: importancia de la comunicación.***

Actividades de apropiación del conocimiento

- ***Evaluación: comunicación asertiva.***

Resuelva la evaluación, la cual busca verificar los conocimientos adquiridos y el dominio conceptual en las diferentes temáticas tratadas para esta actividad de aprendizaje 2. La evaluación consta de diez (10) preguntas y su duración máxima es 1 hora.

Para acceder a la evaluación, ir a ***Actividad 2 / Evidencias / Evaluación: comunicación asertiva.***

3.2 Ambiente requerido:

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3 Materiales:

- Material de formación 2.
- Material complementario 2.
- Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De desempeño: Foro: importancia de la comunicación .	Comprende las habilidades comunicativas y asertivas con el fin de resolver situaciones problemáticas en la empresa.	Foro. Rúbrica.
De conocimiento: Evaluación: comunicación asertiva.	Identifica problemas de comunicación teniendo en cuenta el ambiente organizacional.	Evaluación. Cuestionario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ansiedad: tiene su origen en el término latino anxietas. Se trata de la condición de una persona que experimenta una conmoción, intranquilidad, nerviosismo o preocupación.

Asertividad: es la habilidad social mediante la cual la persona expresa sus sentimientos, opiniones, ideas e inquietudes de una manera oportuna y certera respetando los derechos de los demás y de sí mismo.

Autoestima: la "autoestima" es la valoración que hacemos de nosotros mismos sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido incorporando a lo largo de la vida.

Comunicación: es el proceso mediante el cual se transmite o intercambia ideas, opiniones o información mediante el habla, la escritura o los signos.

Cultura Organizacional: es el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la misma.

Eficacia personal: es la capacidad que conduce a una persona a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita ese rendimiento de la organización en general.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alsina, M. (2001). *Teorías de la comunicación: ámbitos, métodos y perspectivas.* Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: NetbibloS.L.

Arias, C. (1978). *Teoría y proceso de la comunicación.* Turrialba, Costa Rica: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas (IICA).

Bell, A. y Smith, D. (2004). *Aprenda a tratar con personas conflictivas*. España: Ediciones Gestión 2000.

Castanyer, O. y Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo: cómo decir lo que siento y defender lo que pienso.* Madrid, España: Random House Mondadori.

Cosacov, E. (2007). *Diccionario de términos técnicos de la psicología. (3a Ed.).* Córdoba, Argentina: Grupo Encuentro.

Famery, S. (2010). *Saber y atreverse a decir no*. Barcelona, España: Amat.

Fotolia. (2004). *Ängstliche frau mit brille.* Consultado el 31 de mayo de 2014, en http://co.fotolia.com/id/48824129

Giraldo, M. (2002). Diplomado *Resolución de conflictos y convivencia pacífica: un enfoque comunicacional*. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Hare, B. (2003). *Sea asertivo: la habilidad directiva clave para comunicarse eficazmente*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación. (2a Ed.).* España: Díaz de Santos.

Kirschner, R. y Brinkman, R. (2003). *Cómo tratar con gente a la que no puede soportar: la manera de conseguir sacar lo mejor de las personas peores.* Barcelona, España: Deusto.

Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario*. Barcelona, España: Océano Grupo Editorial.

Müller, M. (1999). *Técnicas de comunicación oral*. San José de Costa Rica, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Riso, W. (2012). *Cuestión de dignidad: el derecho a decir no*. Barcelona, España: Océano.

Rivera, C. y Sutil, L. (2004). *Marketing y publicidad subliminal: fundamentos y aplicaciones*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Rulicki, S. y Cherny, M. (2012). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos.* Buenos Aires, Argentina: Granica.

SENA. (2005). *Curso virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: módulo comunicación para la comprensión.* Bogotá, Colombia: SENA.

SENA. (2012). *Cátedra virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: la comunicación*. Santander, Colombia: SENA.

SENA. (2012). *Cátedra virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: técnicas de comunicación eficaz.* Santander, Colombia: SENA.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos.	Experto temático.	Centro de Comercio y Servicio. Regional Bolívar.	Julio de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paula Andrea Sanabria Tabares.	Tutora virtual.	SENA Regional Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial.	Septiembre de 2020.	Ajuste de actividades de aprendizaje.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Creatividad para la solución de conflictos
- **Código del Programa de Formación**: 12310041
- **Competencia**:

  210601014: logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultado de aprendizaje**:

  Identificar situaciones aborales problemáticas teniendo en cuenta el contexto de la organización
- **Duración de la Guía**: 10 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz

Los problemas en las diferentes áreas y circunstancias son inevitables una empresa, debido a una comunicación inadecuada, la diferencia de gustos o de puntos de vista ya sean por conocimientos profesionales, político, económico, social, tecnológico, ambiental o legal; situaciones que generan mal ambiente en el entorno laboral, de allí que se debe tratar con extremada táctica, saber identificar las causas del conflicto, proponer alternativas de solución y escoger una, en que las partes implicadas den por

terminado dicho conflicto.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de: **AA3- "Identificar problemas, sus causas y consecuencias en un entorno laboral"** En el cual, usted adquirirá los conocimientos sobre los tipos de problemas, clima organizacional, técnicas de identificación del problema y técnicas de definición del problema.

El Servicio Nacional SENA le aconseja revisar las lecturas propuestas y entregar oportunamente el desarrollo de las actividades de afianzamiento y evaluables. Es importante saber que, si hace uso de las fuentes bibliográficas en sus informes, debe citar los autores según las normas APA y realizar la lista de referentes bibliográficos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre problemas en el entorno laboral.

- ¿Describa un problema en el entorno laboral?
- ¿Diga las posibles soluciones?

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

Evidencia de Contextualización: **Técnicas de definición de problemas _ "Cuadro comparativo"**.

Con base en el material de formación 3 y contenidos del material de apoyo 3, debe responder las siguientes preguntas.

- Defina que es conflicto laboral y mencione dos un ejemplo de conflicto laboral en su trabajo.
- Aplique la técnica de cuadro comparativo con los ejemplos anteriores.

Exponga el resultado de su ejercicio práctico en el encuentro sincrónico que programa el instructor durante esta semana para el fortalecimiento del conocimiento de una manera grupal.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento

Evidencia 1: Evidencia de apropiación de conocimiento, Taller "Identificación de Problemas laborales".

Dando continuidad a su contrato en la empresa de diseño de interiores, ahora determine las causas del bajo rendimiento de los empleados y los problemas de clima laboral que están afectando las actividades de la empresa. Para hacerlo debe desarrollar una serie de pasos que le permitan identificar las causas de los problemas que tiene la

empresa:

1. Seleccione un caso donde describa un problema o conflicto laboral (puede ser real o ficticio).

2. Identificado el problema, realice una encuesta de mínimo 10 preguntas para determinar las variables y causas del problema, luego aplíquelo en el caso escogido.

3. Elabore un cuadro comparativo como el que aparece en el material de formación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, incluyendo las mismas preguntas y luego aplíquelo en el caso escogido. Este material se encuentra disponible en el botón Actividad 3 / Materiales de formación 3.

Una vez aplicada la encuesta y el cuadro comparativo, realice un informe que incluya la información de los tres (3) ítems.

Envíe al instructor un archivo de texto con esta evidencia a través de la plataforma, en la ruta: Actividades/ Actividad 3/ Evidencia: “Identificación de problemas”.

Nota: si al momento de enviar una evidencia, el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que el archivo se encuentra abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento

Evidencia 2: Actividad de apropiación de conocimiento: Evaluación "Factores que intervienen en situaciones laborales".

El aprendiz deberá responder el cuestionario de preguntas relacionado con la temática sobre los factores que intervienen en situaciones laborales. Para asegurar un excelente desempeño en la prueba, se solicita, antes de su presentación, haber dado lectura al material de estudio.

En plataforma LMS, se encuentra el Objeto de Aprendizaje (OA) que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas

La actividad de evaluación estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 3
- Enlace – **Evaluación "Factores que intervienen en situaciones laborales".**

Ambiente requerido

- Ambiente Virtual de Aprendizaje

Materiales

- Material de formación de la Actividad 3.
- Materiales de apoyo de la Actividad 3.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de apropiación conocimiento	Reconoce variables que afectan el clima laboral por medio del análisis de situaciones problemáticas.	Taller “Identificación de problemas laborales”.
Evidencias de apropiación conocimiento.	Determina problemas del clima organizacional a través del uso de instrumentos de medición.	Evaluación “Factores que intervienen en situaciones laborales”

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Bienestar laboral: En el bienestar laboral influyen aspectos como la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos

de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, las falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo…

En el bienestar laboral todos estos agentes impactan positiva o negativamente sobre las personas y si el impacto es negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

Burnout: El síndrome de burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen.

Carga de trabajo: Se denomina carga de trabajo al conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el/la trabajador/a durante la jornada laboral.

Clima Laboral: Se entiende por clima organizacional al conjunto de percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Comité de seguridad y salud: Es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia

de prevención de riesgos laborales y psicosociales.

Conflicto en el trabajo: Es aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. Los conflictos de trabajo deben resolverse de manera positiva porque pueden desencadenar otros riesgos psicosociales como el mobbing o acoso moral.

Acoso Moral en el trabajo (Mobbing): Consiste en una sucesión de episodios de maltrato psicológico en el ambiente laboral por parte de una persona o varias, durante un período continuado, con el objetivo de atacar la reputación personal mediante calumnias y rumores falsos con vistas a eliminar a esa persona del puesto que ocupa, acabando con su resistencia psicológica.

Prevención: Medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos laborales y psicosociales derivados del trabajo.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Billikopf, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: cultivando la productividad del personal.* California, Estados Unidos: Universidad de California.
- Billikopf, G. (2003). *Cómo conducir reuniones con eficacia*. Consultado el 12 de mayo de 2014, en http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/11s.pdf

- Bullmore, J. (2003). *Otro mal día en el trabajo: consejo esencial sobre los problemas laborales.* Barcelona, España: Granica.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Gil, J. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información.* Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Kelly Services. (2014). *Conflictos laborales*. Consultado el 10 de mayo de 2014, en http://www.factorrh.com.mx/eprise/main/web/mx/hr_manager/es/Conflictos.Laborales
- Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario.* Barcelona, España: Editorial Océano.
- Marketing Publishing Center. (1994). *El marketing y su utilidad en la pequeña empresa*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Melgosa, J. (2006). *!Sin estrés!.* Madrid, España: Editorial Safeliz.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención.* Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Mintzberg, H., Quinn, J. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos.* Neucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Latinoamérica.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad.* Madrid, España: Delta publicaciones.

- Nagy, J. (2013). *Caja de Herramientas comunitarias. Sección 3. Definir y analizar el problema.* Consultado el 10 de mayo de 2014, en
- http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/analizar/analizar-problemas-y-soluciones-en-la-comunidad/definir-analizar-el-problema/principal
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* (5aEd.). Madrid, España: ESIC.
- Patarroyo, N. (2001). *Un modelo para la medición de clima organizacional, inteligencia emocional, capital conocimiento e imagen empresarial como valores ocultos de una empresa*. Consultado el 10 de mayo de 2014, en http://dspace.uniandes.edu.co/xmlui/bitstream/handle/1992/125/mi_861.pdf?sequence=1
- Pérez, D. (2013). *Cómo ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto*. Madrid, España: Rasche.
- Rojas, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis.* (11a Ed.). San Rafael, México: Plaza y Valdés.
- Rojo, J. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o acoso laboral.* Madrid, España: Tébar.
- Villar, J., Gómez, F. y Tejero, M. (1997). *Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad.* (2a Ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos	Experto temático	Centro de comercio y Servicio Regional Bolívar	Julio de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Creatividad para la solución de conflictos
- **Código del Programa de Formación**: 12310041
- **Competencia**:

  210601014: Logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultado de aprendizaje**:

  Proponer medidas para la resolución de conflictos teniendo en cuenta el análisis de la situación de la organización.
- **Duración de la Guía**: 10 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz

En la actualidad existes varios tipos de metodologías que permiten dar solución a un conflicto laboral, por medio de las cuales se formula soluciones, se crean acciones a seguir con el fin de finiquitar las crisis y mejorar el clima laboral, este módulo busca enseñar a los aprendices estas metodología, permitiendo un crecimiento personal, profesional y empresarial.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de: **AA4 Proponer temas relacionados con el tipo de metodología para la resolución de conflictos laborales** en el cual adquirirá los conocimientos sobre las técnicas de análisis de conflictos, formulación de soluciones, herramientas para planear acciones y plan de acción.

El Servicio Nacional SENA le sugiere revisar las lecturas propuestas y entregar oportunamente el desarrollo de las actividades de afianzamiento y evaluables. Es importante saber que, si hace uso de las fuentes bibliográficas en sus informes, debe citar los autores según las normas APA y realizar la lista de referentes bibliográficos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las siguientes preguntas, referente al tipo de metodología para la resolución de conflictos.

- Defina los tipos de metodología para la resolución de conflictos.
- Por medio de un grafica explique una metodología para la resolución de conflictos.

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

Evidencia de Contextualización: "**Técnicas de análisis de problemas**", con base en el material de formación y material de apoyo, debe responder las siguientes preguntas.

- Explique la técnica de análisis de problemas
- De un ejemplo sobre el punto anterior.

Exponga el resultado de su ejercicio práctico en el encuentro sincrónico que programa el instructor durante esta semana para el fortalecimiento del conocimiento de una manera grupal.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento

Evidencia 1: de apropiación de conocimiento, Actividad interactiva "Análisis y soluciones de conflictos".

El aprendiz deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la temática sobre conceptos de análisis y solución de conflictos en el entorno laboral. Para asegurar un excelente desempeño en la actividad interactiva, se solicita, antes de su presentación, haber realizado la lectura del material de estudio.

En plataforma LMS, se encuentra el “Objeto de Aprendizaje (OA)” que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas.

La Actividad interactiva estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 4
- Enlace – **Actividad Interactiva “Análisis y soluciones de conflictos”**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Evidencia 2: Actividad Taller “Análisis de campo de fuerzas”.

El aprendiz teniendo en cuenta que el análisis del campo de fuerzas es útil cuando se tienen varias alternativas de solución y se desea definir cuál se va a implementar, debe por medio de un documento mandar la aplicación de esta técnica y su análisis.

En plataforma LMS, se encuentra el “Objeto de Aprendizaje (OA)” que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La actividad interactiva estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 4
- Enlace - **Taller "Análisis de campo de fuerzas"**

Ambiente requerido

- Ambiente Virtual de Aprendizaje

Materiales

- Material de formación de la Actividad 4
- Materiales de apoyo de la Actividad 4

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de apropiación conocimiento	Plantea soluciones a conflictos laborales por	Actividad Interactiva "Análisis y soluciones de

	medio de la concertación y el dialogo constructivo.	conflictos”
Evidencias de transferencia de conocimiento	Maneja técnicas de análisis de problemas y soluciones teniendo en cuenta el uso de métodos de concertación.	Taller “Análisis de campo de fuerzas

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Acta final de mediación: documento que determina el final del procedimiento y refleja los acuerdos alcanzados o refleja la causa de finalización.

Asertividad: es la capacidad de defender hábilmente nuestras opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos sin atacar a los demás para hacerlo.

Carácter autocompositivo: son las partes por sí mismas las que tratan de alcanzar un acuerdo (si bien se hacen valer de los conocimientos, habilidades y técnicas de un tercero) sin que ninguna de ellas imponga una solución.

Conflicto: es la experiencia social, en la que se persiguen metas diferentes, se defienden valores contradictorios, o se tienen intereses opuestos, de modo que nos puede llevar a comportarnos de forma agresiva con tendencia a crear oposición y enfrentamiento.

Declinatoria: cuestión de competencia objetiva que se plantea para que el juez o

tribunal que está conociendo de un proceso se declare incompetente, en favor de un procedimiento de Mediación.

Empatía: comprender cómo viven las cosas las demás personas". No basta con saber cómo ven las cosas, para experimentar empatía es necesario saber cómo se siente uno al estar en su pellejo".

Empoderamiento (Empowerment): es una herramienta que utiliza la persona mediadora para que las partes fortalezcan su propia consciencia acerca de todo lo que pueden y son capaces de hacer, es decir, que éstas confíen en sí mismas, y en que son capaces de comunicarse de manera asertiva, de buscar las soluciones que satisfagan sus intereses, y de alcanzar sus propios acuerdos.

Escucha Activa: técnica comunicativa de relevancia fundamental en mediación, que implica un tipo de atención especial hacia la persona que nos está hablando, buscando entender con claridad, tanto su punto de vista, como las emociones implicadas en su mensaje.

Legitimación (Recognition): a través de esta herramienta la persona mediadora busca que las partes confíen la una en la otra y que se acepten mutuamente como interlocutoras válidas, respetando, reconociendo y aceptando las opiniones, emociones e intereses de la otra.

Mediación: procedimiento extrajudicial y voluntario de Resolución de Conflictos

basado en la comunicación; a través del cual las partes se reúnen con un tercero neutral, la persona mediadora, para mediante un clima de cooperación y respeto mutuo, tratar de resolver sus propios conflictos, que se plasman en acuerdos alcanzados, y que en mayor medida satisfacen sus intereses y necesidades.

Negociación: es un proceso y una técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Consiste en la técnica más básica de resolución o transformación de conflictos, en la cual las partes afrontan su conflicto sin la presencia de un tercero neutral.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. San Rafael, México: Panorama.
- Borisoff, D. y Víctor, D. (1991). Gestión de conflictos. Madrid, España: Prentice - Hall Inc.
- Corporación Social de Cundinamarca. (2013). Calidad. Consultado el 12 de mayo de 2014, en http://www.csc.gov.co/framework/es/calidad
- Díaz, L. (2005). Análisis y planeamiento. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Drucker, P. (2014). La gerencia efectiva. Buenos Aires, Argentina: Penguin Random House.
- Flores, J. (2003). Método para la solución de problemas utilizando la programación

orientada a objetos. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.

- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España: Delta.
- Murphy, J. (2002). Cómo manejar los conflictos en el trabajo. Madrid, España: Fundación Confemetal (FC).
- Palomo, M. (2008). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. (5a Ed.). Madrid, España: ESIC.
- Rey, F. (2003). Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción y el mantenimiento. Madrid, España: Fundación Confemetal (FC).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. (8a Ed.). Neucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rojas, D. (2006). Herramientas estadísticas de calidad. Consultado el 12 de mayo de 2014, en
- http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/herramientas-estadisticas-decalidad htm
- Smith, S. (1997). ¡Resuelva ese problema! Herramientas para el desarrollo continuo. México: Granica S.A.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos	Experto temático	Centro de comercio y Servicio Regional Bolívar	Julio de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Calidad: gestión del mejoramiento continuo.
- **Código del programa de formación**: 12110085
- **Competencia**:
  240101016. Elaborar propuesta de solución con base en metodologías y procedimiento técnico.
- **Resultados de aprendizaje**:
  - **240101016-01.** Reconocer las acciones a mejorar según los resultados diagnósticos y las técnicas de análisis de la información.
  - **240101016-02.** Implementar las actividades de solución, según los criterios metodológicos, los análisis de los equipos de trabajo y el calendario de implementación.
  - **240101016-03.** Evaluar los resultados de acciones implementadas teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los requerimientos del cliente.
  - **240101016-04.** Formular plan de mejora de las acciones implementadas según la evaluación de resultados y el requerimiento técnico.
- **Duración de la Guía**: 48 horas.

2. Presentación

Bienvenidos a la guía del programa **Calidad: gestión del mejoramiento continuo**, entendiendo que la mejor y tal vez única forma de ser sostenibles en el futuro empresarial e incluso personal es propender por hacer las cosas con calidad. Esta razón es la más significativa para abordar este programa donde se pretende adoptar el mejoramiento continuo como una práctica habitual y recurrente de las organizaciones y de la vida personal.

Se recomienda brindar la mayor importancia a este programa para fortalecer las competencias sobre las que se basará el mismo, así como también organizarse en tiempo, disposición y herramientas para completarlo con éxito. Es importante que organice su tiempo promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar el material complementario de estudio para profundizar en el tema.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Como requisito para el desarrollo del presente curso, es importante que se reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias en el *Learning Management System*, LMS, desde el rol de aprendiz. Además, se recomienda que realice las siguientes acciones:

- Actualización de los datos personales.
- Presentación ante el instructor y los compañeros en el **Foro social**.
- Leer la **Información del programa**, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.

- Leer el **Cronograma**, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
- Leer el presente documento **Guía de aprendizaje**, le orientará en el desarrollo de las actividades.
- Adicionalmente, realice la presentación en el foro social de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

La entrega de las evidencias se realizará durante las cuatro (4) semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro, se observa la competencia a desarrollar, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada resultado de aprendizaje.

	Semanas			
Competencia	1	2	3	4
240101016	Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Técnica grupal *Brainstorming.* **AA2-EV01.**	Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**
Total, de horas por semana	12	12	12	12

3.1 Actividad de aprendizaje AA1. Identificar las características y los conceptos de mejoramiento continuo.

El éxito de una empresa depende en buena parte de cómo esta se relacione con su entorno, el contexto, diagnóstico y conocimiento de los factores internos y externos que le permitan ayudar a la toma de decisiones estratégicas y su operación; y para esta actividad, son la base de identificar cada una de sus características que pueden ser aplicadas en la mejora continua de la empresa.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Entorno, diagnóstico y conocimiento de empresa**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. AA1-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el primer paso que se debe hacer para poder realizar un programa de mejoramiento continuo. Para esto, es fundamental que se compruebe que se tienen los conocimientos para un buen diagnóstico.

Para esta evidencia, se requiere elaborar un mapa conceptual con los pasos necesarios para hacer un diagnóstico correcto de la empresa y poder formular los respectivos arreglos.

1. Consulte el material de formación y revise lo referido a mejoramiento continuo para identificar sus conceptos.
2. Con los conceptos identificados (mínimo 3), genere el proceso para realizar un buen diagnóstico.
3. Identifique qué es un mapa conceptual y caracterice cuál sería la idea para su actividad.
4. Con el proceso de mejoramiento continuo listo, proceda a elaborar el mapa conceptual en cualquier herramienta digital o a mano con letra clara, bien escrita y ordenada.
5. La postura de los conceptos en el mapa debe obedecer al orden de las acciones que se realizan en la elaboración del programa de mejoramiento continuo.
6. Genere el archivo para publicarlo, puede ser en imagen o PDF.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Mapa conceptual.
- **Formato:** JPG, PNG o PDF.
- **Extensión:** mínimo 5 conceptos en el mapa.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa**. **AA1-EV01**

3.2 Actividad de aprendizaje AA2. Realizar los procesos de solución para lograr el mejoramiento continuo, con base en los criterios académicos establecidos.

"Para lograr el **control y mejora continua de los procesos** en la organización, el personal deberá realizar pequeñas mejoras asegurándose de que el proceso siga siendo relevante y eficiente, utilizando metodologías y herramientas adecuadas que permiten identificar cuál es la que mejor se adapta a sus necesidades y objetivos. Algunas de las herramientas y metodologías imprescindibles para la mejora de procesos son: Diagrama causa-efecto, Diagrama de Pareto, ***Brainstorming***, Lean Six Sigma". (BantuGroup, 2020). Teniendo en cuenta este concepto, se utilizará el *Brainstorming* como una herramienta para ser aplicada en esta actividad de aprendizaje.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Técnica grupal *Brainstorming*. AA2-EV01**

Dentro de las herramientas de trabajo grupal que se pueden practicar para buscar medios de cómo enfrentar un problema específico, se encuentra la lluvia de ideas o ***brainstorming***. Esta herramienta brinda la oportunidad de que, entre muchos miembros de un grupo, en un ambiente distensionado y relajado, surjan infinidad de ideas que servirán para la solución de un problema determinado.

Para la elaboración de la lluvia de ideas o ***brainstorming,*** se sugiere tener en cuenta estas recomendaciones:

1. Que el grupo sea mínimo de cinco miembros.
2. El ambiente puede ser casual, distensionado, si se hace presencialmente.
3. Se debe hacer de manera virtual, con cámaras encendidas para mayor y mejor interacción entre los participantes. Y que se grabe el encuentro.
4. Que no haya sonidos de fondo durante la reunión, y menos si son distractores o afectan la concentración mínima para la actividad.
5. Recursos que se utilizarán (textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, preguntas, otros).

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe con el resultado de la lluvia de ideas o ***brainstorming,*** **con la url donde se cargó el video de la reunión.**
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** mínimo 10 ideas fundamentadas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Técnica grupal *Brainstorming.* AA2-EV01**

3.3. Actividad de aprendizaje AA3. Reconocer, ajustar y acondicionar los pasos del mejoramiento continuo para lograr la satisfacción de los clientes y de la empresa.

Evaluar y ajustar las propuestas con base en condiciones de mercado, políticas de empresa, tipo de producto y características del cliente, para lograr informe final detallado según lo pactado con el cliente.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01**

En esta actividad se debe realizar un foro donde se discuta, se pondere e incluso se debatan **las fases del ciclo de mejora que tiene el plan PDCA** como herramienta de mejoramiento continuo, para con base en ello poder implementar las acciones en la organización.

Leer con atención todos los aportes publicados en el foro y participar argumentando en tres de ellos, si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado por sus compañeros. Podrá utilizar recursos como: textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, entre otros. Presentar un informe final individual del resultado del foro, con su reflexión personal.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Participación en el foro e informe individual sobre el resultado del mismo.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01.**

3.4 Actividad de aprendizaje AA4. Demostrar los conocimientos sobre mejoramiento continuo adquiridos durante el programa.

Toda empresa requiere de un plan de mejora continua, buscando obtener resultados que le permitan hacer un diagnóstico en cada uno de sus procesos y así poder formular planes de mejora que garanticen la sostenibilidad productiva, financiera y operacional de la organización.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo **Plan de gestión, resultados y mejora continua**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Informe plan de mejora continua. AA4-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el orden y el proceso del plan de mejora continua, y para eso se hace necesario que identifique el formato anexo, que se encuentra en el componente formativo, para que pueda ser diligenciado con un ejemplo de una empresa del sector que usted considere. Diríjase a descargar el archivo **anexo_Informe_Individual_de_desempeno_Laboral** para diligenciar dicho formato.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe plan de mejora continua.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Informe plan de mejora continua. AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Define las acciones de mejora según análisis de diagnóstico empresarial.	Lista de chequeo IE-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento. Técnica grupal *Brainstormin*g **AA2-EV01.**	Propone plan de intervención de acuerdo con las necesidades de la empresa. Programa las actividades de mejora según disponibilidad de recurso humano y presupuesto asignado.	Lista de chequeo IE-AA2-EV01
Evidencia de producto. Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Interpreta informes de resultados según normativa y necesidades de la empresa.	Lista de chequeo IE-AA3-EV01
Evidencia de producto. Informe plan de mejora continua **AA4-EV01.**	Formula plan de mejora teniendo en cuenta la evaluación de resultados.	Lista de chequeo IE-AA4-EV01

5. Glosario de términos

Lluvia de ideas o *brainstorming:* también conocido como **lluvia de ideas**, es una herramienta de trabajo en grupo que favorece la aparición de nuevas ideas sobre un problema concreto o un tema. Lo que se pretende con esta técnica es generar nuevas ideas originales en un ambiente relajado. (Garcia, 2017)

Mapa conceptual: técnica académica y empresarial que permite resumir gráficamente todas las partes y ramificaciones de un tema o asunto específico.

Mejoramiento continuo: técnica empresarial utilizada para solucionar las dificultades que se presenten durante el proceso de producción y que afecten los rendimientos de la empresa.

PDCA: es también conocido como el ciclo PHVA, que es una estrategia de mejora continua de la calidad basada en un concepto ideado por Walter A. Shewart (1931); también se denomina espiral de mejora continua o Ciclo de Deming, pues fue W. Edwards Deming quien lo dio a conocer. (Hernandez Alvarez, 2016)

6. Referentes bibliográficos

BantuGroup. (2020). *5 tips para lograr el control y mejora continua de los procesos de tu organización*. https://www.bantugroup.com/blog/control-y-mejora-continua-de-los-procesos-tips

Garcia, I. (2017). *Definición de Brainstorming*. Economía simple. https://www.economiasimple.net/glosario/brainstorming

Hernández, M. (2016). *Estructuración de un programa de mejora continua para una institución de educación superior*. Universidad Iberoamericana Puebla. https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/2121/Hen%C3%A1ndez%20%C3%81lvarez%20Mar%C3%ADa%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	José Luis Rangel Ayala	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro para la Industria, el Empleo y los Servicios.	Septiembre de 2021
	Gloria Lida Alzate Suarez	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de gestión industrial.	Septiembre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Septiembre de 2021
	Darío González	Corrección de estilo	Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja	Septiembre 2021

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Según la norma ISO 9001, la planificación es parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir dichos objetivos, para asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada y se mantenga actualizado el Sistema de Gestión durante la implantación de éstos cambios.

En la nueva norma ISO 9001:2015, la planificación en la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma, abarcando los aspectos relacionados con las acciones para afrontar los riesgos, las oportunidades, los objetivos de calidad y la planificación de los cambios.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un acercamiento a los conceptos básicos de la planificación de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9000.
Se les invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por el instructor, apoyándose en el material disponible relacionado con los temas a trabajar que encuentra en su curso.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Ingrese a través del aplicativo SofiaPlus, para actualizar sus datos.
b. Diligencie el sondeo de conocimientos previos.
c. Participe en el foro social, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio haga su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses.
d. Consulte el enlace **"Información del programa**", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos. Este enlace estará disponible durante todo el curso para su consulta en el momento que lo requiera.

Una vez realizadas las actividades previas, ya mencionadas, le invitamos a que en este **primer momento** de su aprendizaje participe en esta actividad de reflexión que consiste en responder las siguientes preguntas y compartir sus opiniones con los demás aprendices del proceso:

- ¿Qué entiende por planificar?

- ¿Para qué es útil la planificación en las diferentes situaciones de la vida?
- ¿Qué ventajas puede tener una planificación?
- ¿Qué desventajas puede tener la planificación?
- ¿Qué considera sobre planificar la calidad?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

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

Este segundo momento establecido en esta guía, tiene como finalidad que el aprendiz explore y apropie los conocimientos necesarios que le permita comprender los aspectos relacionados con la planificación en un sistema de gestión de calidad.

Le invitamos entonces a realizar un reconocimiento de pre saberes, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del siguiente cuadro:

Fundamentos sobre Planificación			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	Responsabilidad de la dirección		
2.	Planificación		
3.	Planificación de la realización del producto		
4.	Procesos relacionados con el cliente		
5.	Planificación del diseño y desarrollo		
6.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
7.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
8.	Planificación de los cambios		
9.	Medición		
10.	Monitoreo		

- La columna que se denomina "conceptos" son los términos relacionados con la planificación.
- Otra columna que se denomina "lo que conozco", que debe diligenciar con el conocimiento personal que usted tiene del concepto presentado.
- Y una columna final, "lo consultado", la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.

Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones versus las consultadas.

Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidady la planificación en los sistemas de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta actividad constituye la fundamentación y el aprendizaje respecto a la planificación en sistema de gestión de calidad. Para lograr esta apropiación realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en este curso y específicamente el material referente a Generalidades de la planificación, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- OA – Generalidades de la planificación ISO 9001:2015.

Al terminar la revisión de estos recursos para el aprendizaje y haya clarificado las dudas con su instructor, podrá verificar el entendimiento y aprendizaje contenido en los recursos existentes en el programa. Para evidenciar este proceso se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre los temas revisados en esta AA1.

2. **Micro textos:** Elabore un informe que contenga por lo menos **dos micro textos**, en los cuales utilice al menos seis (6) conceptos o definiciones presentados en el recurso para el aprendizaje. El texto puede hacer referencia a una experiencia conocida o una idea o caso sobre un sistema de gestión de calidad en una empresa (real o ficticio), en el desarrollo del texto debe resaltar las palabras utilizadas. Para la creación del informe es importante aclarar que no se trata de tomar las definiciones y pegarlas de forma continua en el documento, cada texto creado debe presentar una idea coherente y además debe tener como mínimo una extensión de media hoja tamaño carta, letra Arial 12 a espacio sencillo.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA1.**
- **Evidencia 2: Micro Textos.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta final de su proceso de aprendizaje se realiza la exploración de cómo hacer aplicación del conocimiento adquirido, en este sentido se solicita que participe en el foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Para ello debe participar en el espacio de foros, clic en foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

  Recuerde que esta actividad es calificable.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA1.	• Interpreta los conceptos de planificación de un Sistema de Gestión de calidad. SGC • Reconoce los principios básicos del diseño y planificación de la calidad**.**	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Micro textos AA1		Lista de chequeo, para evaluar los micro textos, presentada al instructor.
Foro Temático: Importancia de la planificación de Sistema de Gestión de Calidad.		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo propuesto por el instructor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.

- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Mejora de la calidad**: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- **Organización**: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Parte interesada**: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- **Producto:** Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"; es el resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia
- **Queja**: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* España: Díaz de Santos.
- Equipo editorial Buenos Negocios. (15 de abril de 2013). BuenosNegocios.com. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Implementar un sistema de calidad, en 9 pasos: http://www.buenosnegocios.com
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Nava Carbellido, V. (2009). *ISO 9001: 2008. elementos para conocer e implantar la Norma de calidad para la mejora continua.* LIMUSA.
- Poveda Orjuela, P., & Cañón Zabala, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000*. Bogotá: ICONTEC, CYGA.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

1. INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica se caracteriza por ser un proceso organizacional donde se desarrolla y analiza la situación actual de la empresa, para formular una visión, una misión, unos objetivos de calidad, metas, tácticas generales y asignación de recursos.

Esta planificación estratégica es la base fundamental para que la organización establezca en conjunto con todos los colaboradores, el rumbo a donde la empresa quiere llegar y alistar las acciones y actividades que le permitan cumplir o realizar lo estipulado en su visión y misión.

La planeación estratégica junto con la implantación de un Sistema de Gestión de calidad le permite a una organización tener las herramientas necesarias para obtener una ventaja competitiva en el mercado. Mientras el sistema de Gestión de Calidad centra los objetivos de la organización en la satisfacción de las necesidades del cliente, la planificación estratégica le ayuda a priorizar los esfuerzos de la organización en la implementación de un enfoque de gestión total de la calidad.

El objetivo de las actividades planteadas en esta guía de aprendizaje, es que se apropien los conceptos básicos de la planeación estratégica de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión y permitir el desarrollo de los resultados de aprendizaje planteados.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Actualmente un alto número de empresas reconocen la importancia de implementar la planeación estratégica para su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. La planeación estratégica es una excelente herramienta para los gerentes, quienes pueden orientar mejor a la empresa cuando su misión y visión está bien definida.

Para comprender mejor estas afirmaciones es importante iniciar un acercamiento a los preconceptos, para lo cual se plantea hacer una reflexión a través de la respuesta que se dé a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué conoce sobre planeación estratégica? ¿Cuáles elementos principales identifica en una planeación estratégica?
- ¿Por qué podría considerarse que la planeación estratégica es importante para las empresas?

- ¿Podría ser la planeación estratégica importante para el desarrollo de su vida personal y profesional? ¿Por qué?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.

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

Con el fin de seguir con la identificación de conocimientos previos, acción que le permitirá reforzar y enrutar adecuadamente su aprendizaje, se le solicita que diligencie el siguiente cuadro donde debe:

- Diligenciar la columna denominada "lo que conozco" con el conocimiento que tiene actualmente de cada uno de los conceptos presentados.
- Diligenciar luego la columna denominada "lo consultado", para lo cual deberá revisar los recursos para el aprendizaje del curso y otras fuentes de información que considere relevantes.

Fundamentos sobre Planificación Estratégica			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	La visión		
2.	La Misión		
3.	Diagnóstico empresarial		
4.	Análisis DOFA		
5.	Diseño de estrategias		
6.	Planes de acción		
7.	Diseño de metas		
8.	Implementación de la planeación estratégica		

Recuerde que esta actividad no será evaluada, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planeación estratégica.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para lograr la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el curso y específicamente el material referente a Planeación Estratégica, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 2
- OA – Planeación Estratégica.

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado. Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre planeación estratégica del sistema de gestión de calidad, tema revisado en esta AA2.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA2.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un taller para el cual el aprendiz debe buscar una empresa real o ficticia, para la cual debe definir la planeación estratégica organizacional que es uno de los elementos más importantes en el proceso de implementación de un SGC.

En el desarrollo de este taller debe tener en cuenta que el plan estratégico planteado debe:
- Incorporar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente, suministrándole mejores bienes y servicios, así como ventajas económicas, de tiempo de entrega y de calidad.
- Concentrarse en los factores críticos de éxito de la organización, ofreciendo mecanismos para cerrar la brecha que existe entre lo que se puede hacer en la actualidad y lo que necesita realizar.
- Incorporar indicadores de gestión que permitan que la empresa vigile su progreso hacia el cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo.

Para su orientación puede consultar como ejemplo, una parte del plan estratégico de la empresa Mis Tejidos que se encuentra en el documento “planestrategico_mistejidos.pdf”. Además para la elaboración y entrega del taller, deberá utilizar el formato denominado: “Formato_taller_planestrategico.doc”, colocando mínimo 5 factores de éxito, un objetivo para factor, dos metas para cada objetivo, dos indicadores y las acciones del plan que considere necesarias.

Los dos documentos de apoyo mencionados, se encuentran disponibles como parte de los materiales del curso, en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- planestrategico_mistejidos.pdf
- Formato_taller_planestrategico.doc

Para hacer entrega del informe solicitado, utilice el enlace dispuesto en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- **Evidencia 2: Taller, Planeación estratégica.**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA2.	• Identifica las actividades críticas en la implementación del sistema. • Elabora propuesta sobre la planificación de la calidad, mediante diseño de cronograma de actividades.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Taller, Planeación estratégica		Lista de chequeo para evaluar el taller propuesto por el instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud:** La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.
- **Análisis FODA:** También conocido como Matriz o Análisis DOFA o FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.
- **Análisis interno:** Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.
- **Balanced Scorecard:** Es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición.
- **Cuadro de mando:** Se convierte en una herramienta de gestión que permite controlar, mediante indicadores, el cumplimiento de la estrategia desarrollada por el equipo de gobierno, a la vez que permite tomar decisiones rápidas y acertadas para alcanzar los objetivos que figuran en el plan estratégico.
- **Eficacia**: Capacidad de cumplir los objetivos marcados.
- **Eficiencia:** Es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos
- **Empresa:** Es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones
- **Estrategia:** Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique". Muchas de las definiciones modernas hacen énfasis en la necesidad de una empresa de tener una ventaja competitiva, que la distinga de las demás.
- **Gerente:** Persona que dirige, gestiona o administra una empresa o sociedad mercantil.
- **Gestión del cambio organizacional:** Es aquella estrategia normativa que hace referencia a la necesidad de un cambio. Esta necesidad se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.
- **Gestionar:** Del latín *gestĭo*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.
- **Implementar:** Es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

- **Indicadores:** Es un dato estadístico sobre la economía que permite el análisis de la situación y rendimiento económico pasado y presente, así como realizar pronósticos para el futuro.
- **Mando:** Autoridad, poder del superior sobre sus subordinados.
- **Mapas estratégicos:** Un Mapa estratégico es una representación gráfica y simplificada de la estrategia de una organización que le ayuda a saber qué es y a dónde ha de conducirse en el futuro, permiten entender la coherencia entre los objetivos estratégicos y visualizar de forma gráfica la estrategia.
- **Medición:** Es un proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.
- **Misión:** Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.
- **Organización:** Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.
- **Plan estratégico:** Es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (por lo general, 3 años).
- **Políticas:** Una política es un plan general de acción que ayuda a los miembros de una organización a regular o establecer su conducta en la empresa y que sirve para guiar la toma de decisiones. Las políticas empresariales son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos.
- **Principios:** Son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías para optimizar la toma de decisiones y la acción administrativa.
- **Proveedores:** Son los que pueden incluir materias primas para la producción, dinero (de bancos de accionistas), información y personal.
- **Recursos:** Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.
- **Valor agregado:** Es un concepto, de uso en la economía, finanzas, contabilidad, etc., con dos sentidos: Desde el punto de vista contable es la diferencia entre el importe de las ventas y el de las compras. Es decir, la diferencia entre precios de mercado y costes de producción. A nivel empresarial - de Análisis de coste-beneficio- esto es la diferencia entre el ingreso de una empresa y los costos de materia prima y el capital fijo y variable.
- **Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Diaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación.* Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.
- Yañez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad. Internacional Eventos*. Consultado el 30 de Agosto de 2016, de http://internacionaleventos.com

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. INTRODUCCIÓN

Como parte del seguimiento y medición del plan estratégico de la empresa, es necesario hacer una mirada a la gestión de procesos, los cuales son la base fundamental para que la empresa cumpla con los requisitos al cliente.

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que han adoptado o implementado un Sistema de gestión de Calidad. Estos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Los precursores de la calidad Total, entendieron la importancia de la gestión de procesos y diseñaron sistemas que le apuntaban al mejoramiento de los procesos, de modo tal que aún hoy en día se usan y dan buenos resultados. Estos sistemas dieron inicio a estudios sobre las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, fueron adecuándose a los mercados actuales, cada vez más cerca de la globalización. A través de una adecuada gestión de procesos se contribuye de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa los diseñe y estructure pensando en sus clientes.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y haciendo uso del material de estudio disponible en este curso de planificación de un Sistema de Gestión de la calidad.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para iniciar su proceso de formación le invitamos a realizar un ejercicio de reflexión para el aprendizaje, el cual le permitirá acercarse a los preconceptos requeridos para el desarrollo de los resultados de aprendizaje esperados. Con este fin se le solicita que dé respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es un proceso?
- ¿Qué procesos realiza en labores de su vida diaria?
- ¿Considera que hay alguna diferencia entre actividad, procedimiento y proceso?
- ¿Por qué se podría afirmar que los procesos tienen una importancia relevante en la organización?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.
.

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

En este segundo momento de su aprendizaje, se le invita a leer y analizar las preguntas que se le presentan, las cuales tienen la intencionalidad pedagógica de despertar el interés requerido para motivar el aprendizaje a través de la consulta y la investigación, sobre que es un plan estratégico y cómo formularlo para su aplicación en una organización. Con este fin, diligencie el siguiente cuadro, escribiendo su opinión sobre cada una de las preguntas hiladoras formuladas en la primera columna:

Preguntas Hiladoras	Respuesta
¿Cuáles son los procesos necesarios que debe determinar una organización para su sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa determinar la secuencia e interacción de los procesos?	
¿Qué son los procesos subcontratados externamente?, ¿cómo pueden afectar el sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa la validación de los procesos de producción o de prestación del servicio?	
¿Qué procesos se deben emplear para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	
¿Cómo puedo hacer seguimiento y medición al plan estratégico formulado por una empresa y plasmado en los planes de acción?	

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga a su instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar conceptos generales sobre la importancia de los procesos en un sistema de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para realizar la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica del recurso educativo denominado “Medición Plan Estratégico” que se encuentra dispuesto en el curso en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- OA – Medición Plan estratégico.

Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Estudio de caso:** Realice un análisis del caso presentado de la empresa de telefonía móvil, el cual puede encontrar como parte del material de apoyo de esta actividad (ver Caso de estudio AA3.pdf). Frente al caso presentado deberá realizar un informe que contenga su percepción sobre la gestión de procesos que hace la empresa y además respuesta a las siguientes preguntas:

   a. ¿Qué errores considera que se presentaron por parte de la empresa prestadora del servicio celular?
   b. Especifique de qué manera están involucradas y que posibles errores cometieron, cada una de las siguientes áreas: financiera, facturación, mercadeo, ventas y servicio al cliente.
   c. ¿Cuáles serían las posibles acciones de la empresa para mejora de sus procesos?

2. **Ensayo**: Elabore un escrito sobre la importancia de la implementación de la gestión de Procesos en una organización buscando su mejoramiento continuo y cumplimiento del plan estratégico. El documento debe tener por lo menos 2 hojas de extensión en letra Arial 12 y a un espacio y medio, debe ser de su propia autoría y hacer las referencias bibliográficas que correspondan con las fuentes consultadas.

Para hacer entrega de las evidencias solicitadas (micro-textos e informe), utilice los enlaces dispuestos en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- **Evidencia 1: Estudio de caso**
- **Evidencia 2: Ensayo**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Estudio de caso AA3	• Define los procesos a llevar a cabo para la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad. SGC. • Identifica las condiciones y requisitos para implementar un proceso.	Lista de chequeo para evaluar el estudio de caso presentado al instructor.
Evidencia 2: Ensayo		Lista de chequeo, para evaluar el ensayo, presentada al instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividad**: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en tareas.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000:2000, 3.2.14).
- **Eficiencia**: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000, 3.2.15)
- **Indicador**: Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.
- **Instrucción**: Descripción documentada de una actividad o tarea.
- **Instrucciones de trabajo**: Puede necesitar más detalles que los descritos en los procedimientos. La complejidad de tu negocio te ayuda a determinar si necesitas más instrucciones detalladas de trabajo, además de los procedimientos.
- **Macroprocesos**: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común.
- **Mapa de procesos**: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.
- **Misión:** Enunciado que describe la razón de ser de una organización. “Lo que somos”. La descripción de la misión debería incluir, según el caso, la respuesta a las siguientes preguntas:
  ¿Qué debe hacer o producir la organización? (productos y/o servicios).
  ¿Para qué o para quién lo hace? (clientes) .
  ¿Cómo se propone hacerlo? (procesos básicos).
  ¿Dónde lo hace? (alcance organizativo y/o geográfico).
  ¿Proveedores? (Si son indispensables para el logro de la misión).
- **Procedimiento**: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (ISO 9000:2000, 3.4.5)
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000:2000, 3.4.1).
- **Producto**: Resultado de un Proceso (ISO 9000:2000, 3.4.2)
- **Planeación:** Operación - Revisión - Acción Correctiva: Este modelo forma la base de muchas de las estrategias cubiertas por el ISO 9000. Es un proceso con sentido común para planear, operar, revisar y luego corregir; para mejorar continuamente el sistema de calidad.
- **Auditoría interna:** Un miembro de tu propio personal audita los sistemas y procedimientos de tu misma empresa. Un gerente de calidad puede hacer esto regularmente para averiguar si se está utilizando y manteniendo correctamente el sistema de calidad.

- **Registro**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000:2000, 3.7.6).
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (ISO 9000:2000, 3.2.1).
- **Sistema de gestión**: Sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos (ISO 9000:2000, 3.2.2).
- **Visión:** Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. "Lo que queremos ser" o "Cómo queremos ser vistos" en un plazo de tiempo determinado.
- **Valores:** Conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización, que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están enfrentadas a un entorno comercial más competido, más incierto y más complejo, causado esto por la existencia de nuevas empresas que quieren llamar la atención de los clientes y hacerlos cambiar de opinión sobre sus hábitos de consumo y sobre sus preferencias a la hora de comprar. Esta situación tiene dos caras, una es que puede hacer vulnerables a empresas que se mantienen quietas e inflexibles ante el cambio de panorama y escenarios, la otra cara es una oportunidad de desarrollarse satisfactoriamente para aprovechar esos nuevos espacios. La planificación estratégica le permite a las empresas adaptarse y responder a un mercado en permanente cambio así como desarrollar un ajuste viable entre los objetivos, los recursos y el aprovechamiento de las oportunidades.

A través de la mejora del plan estratégico una empresa puede aprovechar las oportunidades del entorno, haciendo un mejor uso de los recursos internos para el cumplimiento de objetivos y mejoramiento de los planes de acción.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es presentar los conceptos sobre mejora del plan estratégico de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión. Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y el material disponible relacionado con los temas a trabajar.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Una vez que las organizaciones están encaminadas en el mejoramiento continuo, es necesario que planifiquen las revisiones periódicas del Sistema de gestión, para hacer los ajustes del caso y adaptarse a las nuevas condiciones del entorno y el mercado. Teniendo esto en cuenta, le invitamos a realizar este ejercicio de reflexión respondiendo a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué aspectos del plan estratégico considera que son relevantes estar actualizando?
- ¿Quiénes deberían intervenir o participar en el proceso de revisión y ajuste del plan estratégico?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable..

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

Con el fin de seguir con la identificación de conocimientos previos, acción que le permitirá reforzar y enrutar adecuadamente su aprendizaje, se le solicita que diligencie el siguiente cuadro donde debe:

- Diligenciar la columna denominada "lo que conozco" con el conocimiento que tiene actualmente de cada uno de los conceptos presentados.
- Diligenciar luego la columna denominada "lo consultado", para lo cual deberá revisar los recursos para el aprendizaje del curso y otras fuentes de información que considere relevantes.

N°	*Conceptos*	*"Lo que conozco"*	*"lo consultado".*
1.	Mejora		
2.	Control de Calidad		
3.	Inspección		
4.	Muestreo		
5.	Acciones de contingencia		
6.	Control de cambios		
7.	No conformidad		
8.	Acción correctiva		
9.	Implementación de la planeación estratégica		
10.	Mejora continua		

Recuerde que esta actividad no será evaluada, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planeación estratégica.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para lograr la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el curso y específicamente el material referente a mejora del plan estratégico, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- OA – Mejora Plan estratégico

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado.

Como evidencia del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle el cuestionario dispuesto en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- **Evidencia 1**: **Cuestionario AA4**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un estudio de caso y un taller los cuales se describen a continuación.

1. **Estudio de caso sobre mejoramiento**: Se le solicita que lea y analice el caso de estudio sobre las utilidades de un fabricante de neumáticos y Rines que es socializado por TBM Consulting Group. Al respecto debe construir un informe en el cual dé respuesta a las siguientes preguntas:

   - Identifique con sus palabras la situación real y actual de la empresa objeto del mejoramiento.
   - De acuerdo a lo revisado en el curso, describa que ajustes se hicieron y que beneficios se obtuvieron para la empresa.
   - De su concepto personal sobre lo realizado por el consultor y que oportunidades de mejora ve sobre esas acciones.
   - Sobre las acciones descritas, considera que podrían aplicarse también a otro tipo de empresa. Mencione y describa al menos tres aspectos sobre los cuales fundamente su respuesta, sea positiva o negativa.

Una vez termine el desarrollo de las actividades planteadas y aclare las dudas con su instructor, debe entregar las evidencias solicitadas haciendo uso de la plataforma. utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 4
- **Evidencia 2: Estudio de caso.**

a. Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA4	• Identifica las actividades claves del plan estratégico susceptibles de mejorar, según los resultados de la evaluación del plan. • Aplica las herramientas requeridas para ejecutar las acciones de mejora en cada actividad.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Estudio de Caso		Lista de chequeo, para evaluar el Estudio de caso, presentada al instructor.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción(es) de mejora**: Las actividades implantadas para mejorar los estándares de desempeño del proceso.
- **Atributo**: Es la descripción cualitativa del producto o servicio, especifica qué es lo que espera recibir el usuario, y qué le genera.
- **Brecha:** Diferencia existente entre la forma de operación de un proceso respecto a la forma de operación especificada en un proceso modelo.
- **Calidad**: Mide el grado en que los productos o servicios cumplen con los atributos (oportunidad, confiabilidad, amabilidad, accesibilidad, etc.) y requisitos establecidos; éstos últimos pueden ser legales o reglamentarios, así como los que se refieren a la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Cliente**: Organización o persona que recibe un producto. El cliente, puede ser interno o externo a la organización.
- **Desempeño del proceso**: Se refiere a identificar el nivel del cumplimiento del proceso con los fines (objetivos) para los que fue creado. El desempeño incluye aspectos de la operación del proceso como son: recursos utilizados, costos, tiempos de ejecución de actividades o de todo el proceso, desperdicios, satisfacción de usuarios o clientes, etc.
- **Dueño del Proceso**: Persona responsable de la administración del proceso en su totalidad.
- **Eficacia**: El cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, en lugar, tiempo, calidad y cantidad.
- **Eficiencia**: El logro de objetivos y metas programadas con la menor cantidad de recursos.
- **Entrada:** Es lo que se va a transformar durante la ejecución de un proceso, es decir, aquello a lo que se le va a agregar valor (valor añadido) durante la ejecución del proceso.
- **Indicador**: Expresa la relación cualitativa o cuantitativa entre dos o más variables con respecto al comportamiento o desempeño de un sistema o proceso, principalmente en lo que se refiere a su eficiencia y eficacia, así como a la calidad de sus resultados.
- **Indicador de desempeño**: Es la expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas).
- **Líder de proyecto**: Persona responsable de la gestión del proyecto y de la toma de decisiones referentes al mismo.
- **Meta**: Comunica el nivel de desempeño esperado por la organización y permite enfocarla hacia la mejora al establecer límites o niveles de logro. Al establecer metas, se debe asegurar que son cuantificables y que están directamente relacionadas con el objetivo.
- **Oficina financiera**: Punto de contacto para otorgamiento de crédito o financiamiento.
- **Órgano administrativo desconcentrado**: Órgano jerárquicamente subordinado a alguna Secretaría de Estado, con facultades específicas para resolver sobre la materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso.
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (salidas: bienes o servicios).
- **Proceso administrativo**: Es necesario para la gestión interna de la dependencia o entidad, pero no contribuye directamente con su razón de ser.
- **Proceso estandarizado**: Se considera que un proceso factible de homologación está estandarizado cuando en todos los puntos geográficos donde se realiza es ejecutado de la misma manera, previa optimización, y sus estándares de desempeño (metas de sus indicadores) son los mismos.
- **Proceso externo**: Proceso que se realiza fuera de la dependencia o entidad.
- **Proceso interno**: Proceso que se realiza dentro de la dependencia o entidad. Dentro de estos procesos también se considera a los procesos subcontratados.
- **Proceso subcontratado**: Proceso asignado originalmente a la dependencia o entidad, pero que mediante un contrato se encarga de su realización a una empresa.
- **Producto:** Resultado de un proceso (bien o servicio).

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultado de un proceso**: Se refiere al desempeño de un proceso para cumplir con los fines para los que fue creado (incluyendo la producción de bienes o servicios).
- **Salida**: Una salida es el producto resultado de un proceso. Los productos pueden ser bienes o servicios.
- **Satisfacción:** Ejemplos: oportunidad, confiabilidad, amabilidad, accesibilidad.
- **Servicio**: Conjunto de elementos tangibles e intangibles, interacciones, acciones y/o actitudes personales que se generan como resultado de un proceso de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de un usuario.
- **Simplificación de un proceso**: Consiste en modificar la manera de realizar un proceso a fin de obtener al menos una de las siguientes mejoras: reducir el número de actividades del proceso, reducir el tiempo de ejecución del proceso.
- **Unidad de medida**: Es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física (por ejemplo: longitud, volumen, masa y tiempo), definida y adoptada por convención o por ley.
- **Valor agregado**: Véase valor añadido.
- **Valor añadido**: Es el aumento de la calidad generada por una actividad específica perteneciente a un proceso.
- **Variable:** Característica o cualidad observable de algo que es susceptible de adoptar distintos valores cualitativos o cuantitativos, o de ser expresada en varias categorías.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad.* México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.
- Yañez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad. Internacional Eventos.* Consultado el 30 de agosto de 2016, de http://internacionaleventos.com

5. CONTROL DEL DOCUMENTO

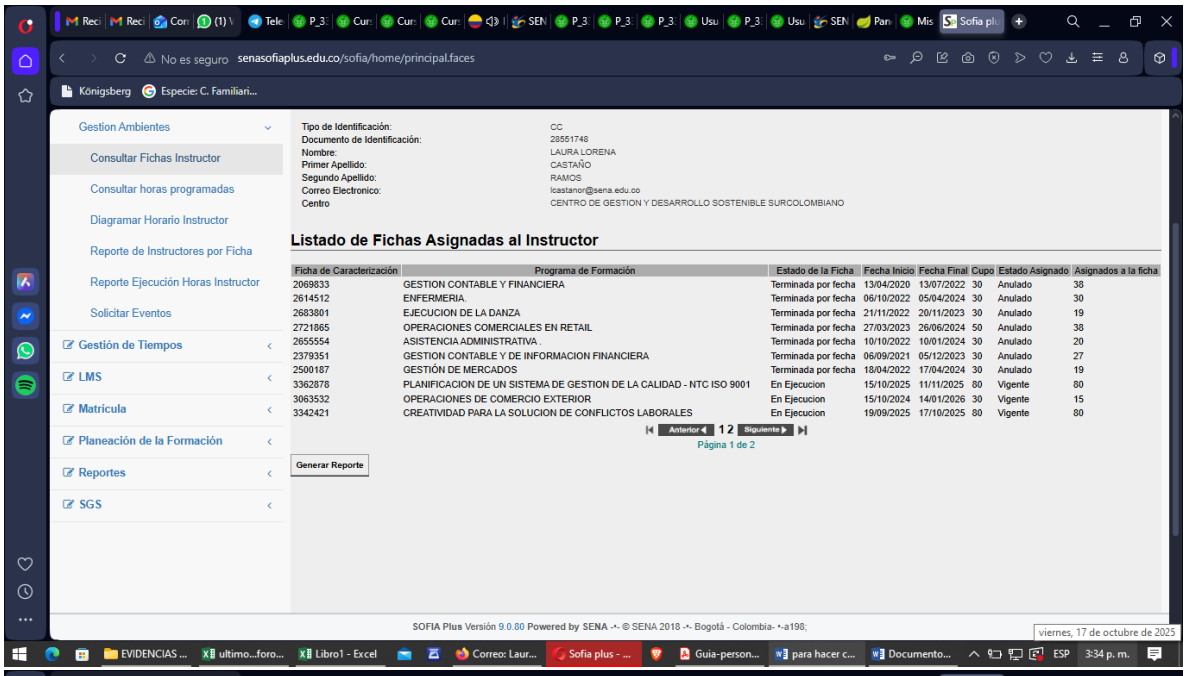
Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

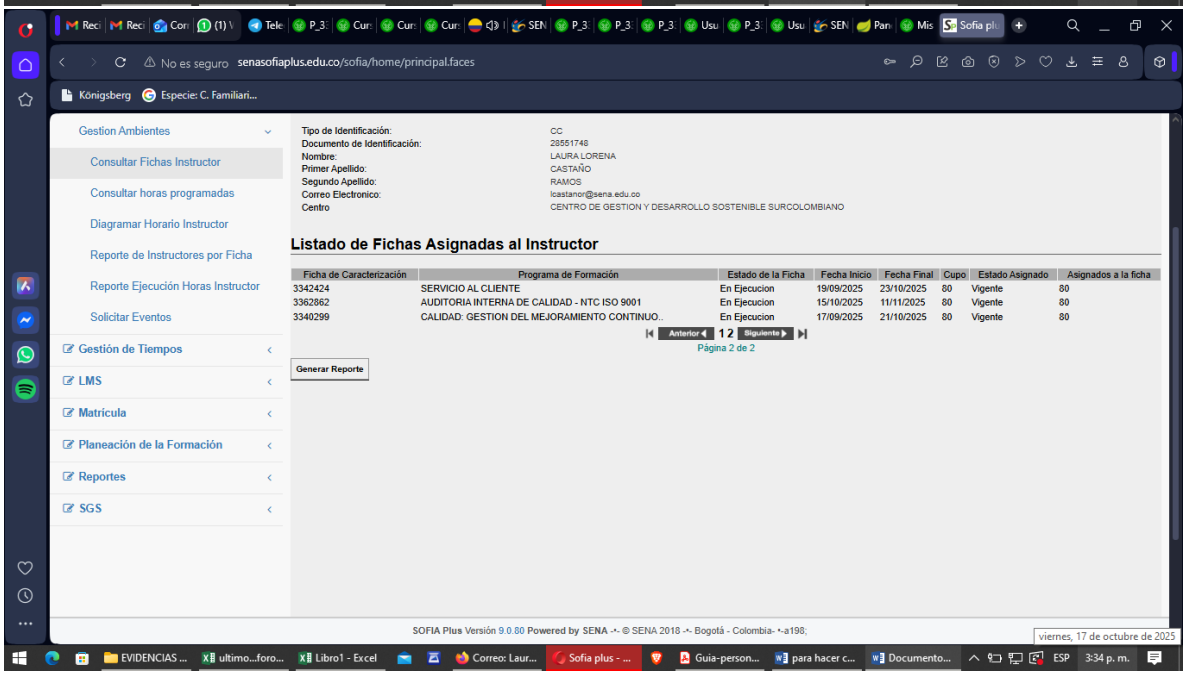
ANEXOS EVIDENCIA 17

17.1 Divulgación de la Información

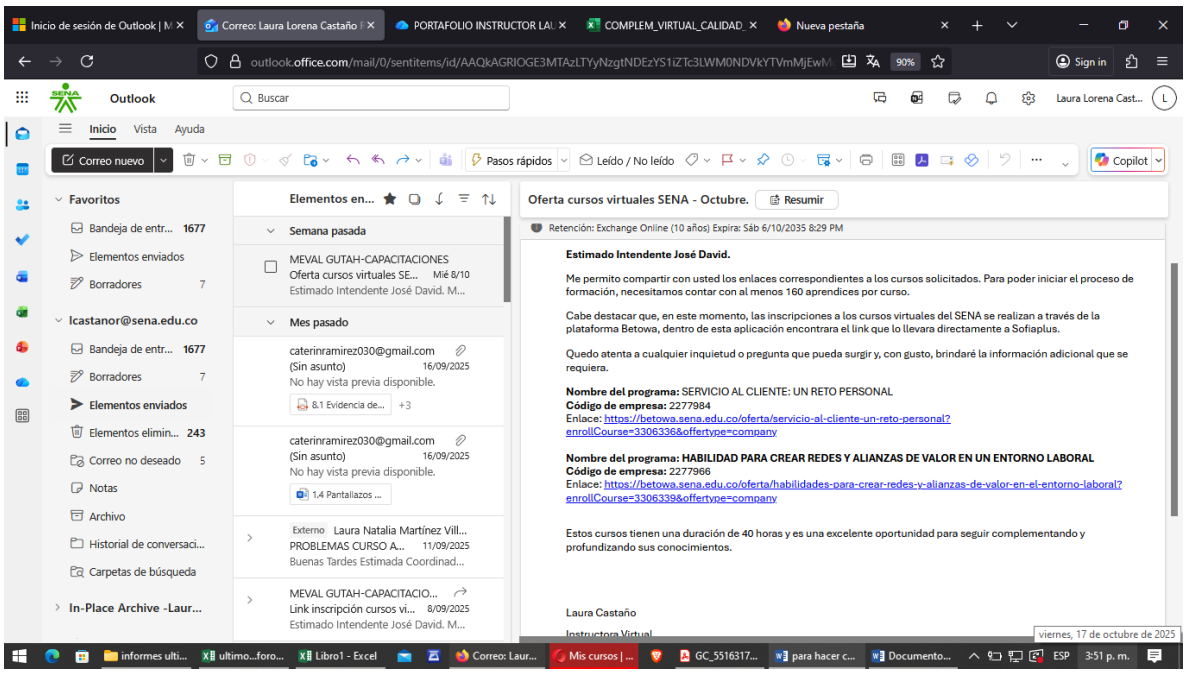
Obligación 10

10.1 Solicitud de creación de curso





Correo:


Inicio de sesión de Outlook | M
Correo: Laura Lorena Castaño
PORTAFOLIO INSTRUCTOR LA
COMPLEM_VIRTUAL_CALIDAD_
Nueva pestaña
outlook.office.com/mail/0/sentitems/id/AAQkAGRlOGE3MTAzLTYyNzgtNDEzYS1iZTc3LWM0NDVkYTVmMjEwM
90%
Sign in
Outlook
Buscar
Laura Lorena Cast...
Inicio
Vista
Ayuda
Correo nuevo
Pasos rápidos
Leído / No leído
Copilot
Favoritos
Bandeja de entr... 1677
Elementos enviados
Borradores 7
lcastanor@sena.edu.co
Bandeja de entr... 1677
Borradores 7
Elementos enviados
Elementos elimin... 243
Correo no deseado 5
Notas
Archivo
Historial de conversaci...
Carpetas de búsqueda
In-Place Archive -Laur...
Elementos en...
Semana pasada
MEVAL GUTAH-CAPACITACIONES
Oferta cursos virtuales SE... Mié 8/10
Estimado Intendente José David. M...
Mes pasado
caterinramirez030@gmail.com
(Sin asunto) 16/09/2025
No hay vista previa disponible.
8.1 Evidencia de... +3
caterinramirez030@gmail.com
(Sin asunto) 16/09/2025
No hay vista previa disponible.
1.4 Pantallazos ...
Externo Laura Natalia Martínez Vill...
PROBLEMAS CURSO A... 11/09/2025
Buenas Tardes Estimada Coordinad...
MEVAL GUTAH-CAPACITACIO...
Link inscripción cursos vi... 8/09/2025
Estimado Intendente José David. M...
Oferta cursos virtuales SENA - Octubre.
Resumir
Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Sáb 6/10/2035 8:29 PM
Estimado Intendente José David.
Me permito compartir con usted los enlaces correspondientes a los cursos solicitados. Para poder iniciar el proceso de formación, necesitamos contar con al menos 160 aprendices por curso.
Cabe destacar que, en este momento, las inscripciones a los cursos virtuales del SENA se realizan a través de la plataforma Betowa, dentro de esta aplicación encontrara el link que lo llevara directamente a Sofiaplus.
Quedo atenta a cualquier inquietud o pregunta que pueda surgir y, con gusto, brindaré la información adicional que se requiera.
Nombre del programa: SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
Código de empresa: 2277984
Enlace: https://betowa.sena.edu.co/oferta/servicio-al-cliente-un-reto-personal?enrollCourse=3306336&offertype=company
Nombre del programa: HABILIDAD PARA CREAR REDES Y ALIANZAS DE VALOR EN UN ENTORNO LABORAL
Código de empresa: 2277966
Enlace: https://betowa.sena.edu.co/oferta/habilidades-para-crear-redes-y-alianzas-de-valor-en-el-entorno-laboral?enrollCourse=3306339&offertype=company
Estos cursos tienen una duración de 40 horas y es una excelente oportunidad para seguir complementando y profundizando sus conocimientos.
Laura Castaño
Instructora Virtual
viernes, 17 de octubre de 2025
informes ulti...
ultimo...foro...
Libro1 - Excel
Correo: Laur...
Mis cursos | ...
GC_5516317...
para hacer c...
Documento...
ESP
3:51 p. m.

ANEXOS EVIDENCIA 13

13.1 Plan de Trabajo

13.2 Guía de Aprendizaje

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 05/09/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES :01/10/25
FECHA DE CIERRE: 02/10/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 09/09/25 a las 8:00 AM*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**05/09/25**	**11/09/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Socia**l", **No calificable**.		
Unidad 1	Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.		**Cuestionario**	**05/09/25**	**11/09/25**
			Evidencia: Micro textos.		
			Foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Unidad 2	Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 2: 16/09/25 a las 8:00 AM*	**Cuestionario**	**12/09/25**	**18/09/25**
			Evidencia: Taller, Planeación estratégica.		
Unidad 3	Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 3: 23/09/25 a las 9:00 AM*	**Evidencia:** Estudio de caso	**19/09/25**	**25/09/25**

			Evidencia: Ensayo.		
Unidad 4	Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 4: 30/09/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario** **Evidencia:** Estudio de caso.	**26/09/25**	**01/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 01/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 02/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL " CREATIVIDAD PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES"

FECHA DE INICIO: 19 de septiembre del 2025.
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 16 de Octubre del 2025 12 del medio día.
FECHA DE CIERRE: 17 de Octubre del 2025.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 23/09/2025 a las 10:00 AM*	Actualización de datos de personales. Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el Foro Social.	**19/09/2025**	**25/09/2025**
Unidad 1	Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal.		DOFA de creatividad. **Calificable** **Evaluación:** Creatividad y pensamiento.	**19/09/2025**	**25/09/2025**
Unidad 2	Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral.	Sesión en Línea semana 2: 30/09/2025 a las 10:00 AM*	**Foro Temático:** Importancia de la comunicación **Actividad interactiva:** Comunicación y asertiva.	**26/09/2025**	**02/10/2025**

Unidad 3	Identificar situaciones laborales problemáticas teniendo en cuenta el contexto de la organización.	Sesión en Línea semana 3: 07/10/2025 a las 9:00 AM*	**Evidencia** Taller: Identificación de problemas laborales. **Evaluación**: Factores que intervienen en situaciones laborales.	**03/10/2025**	**09/10/2025**
Unidad 4	Proponer medidas para la resolución de conflictos teniendo en cuenta el análisis de la situación de la organización.	Sesión en Línea semana 4: 15/10/2025 a las 9:00 AM*	Evaluación: análisis y soluciones de conflictos. **Calificable**. Problemas laborales – Técnicas de análisis. **Calificable**.	**10/10/2025**	**16/10/2025**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 16/10/2025					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 17/10/2025					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "CALIDAD: GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO"

FECHA DE INICIO: 17 de Septiembre del 2025
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 20 de Octubre del 2025 12 del medio día.
FECHA DE CIERRE: 21 de Octubre del 2025.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en línea semana 1 + Bienvenida: 19/09/25 a las 9:00 AM	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**17/09/25**	**24/09/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Reconocer las acciones a mejorar según resultados diagnósticos y técnicas de análisis de la información.		**Evidencia:** Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	**17/09/25**	**24/09/25**
Unidad 2	Implementar las actividades de solución, según criterios metodológicos, análisis de los equipos de trabajo y calendario de implementación..	Sesión en línea semana 2: 29/09/25 a las 8:00 AM	**Evidencia:** Técnica Brainstorming. **AA2-EV01.**	**25/09/25**	**02/10/25**
Unidad 3	Evaluar los resultados de acciones implementados teniendo en cuenta	Sesión en línea semana 3: 07/10/25	**Foro Temático:** PDCA (Plan, Do, Check, Act). **AA3-EV01.**	**03/10/25**	**09/10/25**

	indicadores de gestión y requerimientos del cliente.	a las 8:00 AM *			
Unidad 4	Formular plan de mejora de las acciones implementadas según evaluación de resultados y requerimiento técnico.	Sesión en línea semana 4: 15/10/25 a las 8:00 AM	**Evidencia:** Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**	**10/10/25**	**20/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 20/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 21/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "SERVICIO AL CLIENTE"

FECHA DE INICIO: 19/09/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 22/10/25
FECHA DE CIERRE: 23/10/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SEIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Conferencia web semana 1 + Bienvenida: 23/09/25 Hora: 10:00 AM*	Actualización de datos de personales. Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el Foro Social.	**19/09/25**	**29/09/25**
Unidad 1	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.		**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar **Evidencia de desempeño:** AA1- EV02- Foro Temático "Juego de roles".	**19/09/25**	**29/09/25**

Unidad 2	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Conferencia Web semana 2: 02/10/25 Hora: 9:00 AM*	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro Temático: "Ciclo de servicio".	**30/09/25**	**07/10/25**
Unidad 3	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	Conferencia web semana 3: 10/10/25 Hora: 8:00 AM*	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	**08/10/25**	**15/10/25**
Unidad 4	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	Conferencia web semana 4: 20/10/25 Hora: 8:00 AM*	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	**16/10/25**	**22/10/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 22/10/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 23/10/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 15/10/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES : 10/11/25
FECHA DE CIERRE: 11/11/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	**Sesión en Línea** semana 1 + Bienvenida: 17/10/25 a las 8:00 M*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un sistema de gestión de calidad.		**Foro temático:** Auditoría Interna y habilidades del auditor.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Cuestionario: Auditoría Interna de Calidad.		
			Evidencia: Ensayo.		
			Evidencia: Informe ejecutivo		
Unidad 2	Desarrollar el proceso de planificación y preparación de las auditorías internas, según lo estipulado en el sistema de gestión de calidad de la organización.	**Sesión en Línea** semana 2: 24/10/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario** Planificación Auditorias.	**22/10/25**	**28/10/25**
			Evidencia: Taller programa y plan de auditoría.		

Unidad 3	Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la auditoría interna de la organización.	**Sesión en Línea** semana 3: 31/10/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario:** Desarrollo de una Auditoria Interna de Calidad. **Evidencia:** Taller realización de la auditoría interna.	**29/10/25**	**04/11/25**
Unidad 4	Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.	**Sesión en Línea** semana 4: 07/11/25 a las 8:00 M*	**Cuestionario:** El informe de la Auditoría Interna de Calidad. **Evidencia:** Estudio de caso.	**05/11/25**	**10/11/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 10/11/25					
CIERRE ADM2NSTRATIVO DEL CURSO – 11/11/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CURSO COMPLEMENTARIO VIRTUAL "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTC ISO 9001"

FECHA DE INICIO: 15/10/25
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES :10/11/25
FECHA DE CIERRE: 11/11/25

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SESIONES EN LÍNEA (DÍA – HORA)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	FINAL (DD/MM/AAAA)
Unidad 0 Actividades Iniciales	**N/A**	Sesión en Línea semana 1 + Bienvenida: 17/10/25 a las 9:00 AM*	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones, **No calificable**.	**15/10/25**	**21/10/25**
			Presentación del **"Sondeo de Conocimientos previos"**, **No calificable**.		
			Participación en el "**Foro Social**", **No calificable**.		
Unidad 1	Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.		**Cuestionario**	**15/10/25**	**21/10/25**
			Evidencia: Micro textos.		
			Foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Unidad 2	Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 2: 24/10/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario**	**22/10/25**	**28/10/25**
			Evidencia: Taller, Planeación estratégica.		
Unidad 3	Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 3: 31/10/25 a las 9:00 AM*	**Evidencia:** Estudio de caso	**29/10/25**	**04/11/25**

			Evidencia: Ensayo.		
Unidad 4	Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	Sesión en Línea semana 4: 07/11/25 a las 9:00 AM*	**Cuestionario** **Evidencia:** Estudio de caso.	**05/11/25**	**10/11/25**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES - 10/11/25					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 11/11/25					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Creatividad para la solución de conflictos laborales.
- **Código del programa de formación**: 12310041.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Competencia**: 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**: 210601014-01. Conocer técnicas para el desarrollo de habilidades de pensamiento por medio de actividades que incentiven la creatividad personal.
- **Duración de la guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido al programa de formación **Creatividad para la solución de conflictos laborales,** el cual tiene como propósito acercarlo a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo; que le ayuden a pensar de manera diferente, con el fin de generar soluciones**.**

Durante el desarrollo de la presente **Actividad de aprendizaje 1: acercar al aprendiz a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo**, usted adquirirá los conocimientos sobre las actividades preliminares necesarias para la resolución de conflictos laborales.

La actividad requiere de la lectura y análisis de los materiales de formación y complementarios ubicados en plataforma en Actividad 1, de igual manera de las consultas que se requieran en Internet.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Así mismo, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar indicaciones específicas relacionadas con los temas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán informados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo de manera óptima. Para la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, se requiere de disciplina, constancia y dedicación de al menos dos horas diarias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de aprendizaje 1: acercar al aprendiz a las herramientas para la solución de conflictos en el trabajo.

Actividades previas

Para iniciar su proceso formativo, deberá consultar el Cronograma de actividades, el cual se encuentra ubicado en el espacio **Cronograma**; esto con el fin de identificar las acciones a realizar y los tiempos de cada una de ellas.

Nota: antes de elaborar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje, es preciso que usted haya realizado las **Actividades iniciales** a seguir:

- ✓ Actualizar datos personales.
- ✓ Responder sondeo de conocimientos previos.
- ✓ Presentarse ante su instructor y compañeros en el foro social.

El sondeo de conocimientos previos, permite medir el nivel de conocimientos que se posean sobre la temática del programa. El sondeo no es calificable, pero es imprescindible realizarlo.

De igual manera, participe en el **Foro social,** espacio de encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos; con la participación en este foro, se busca crear lazos de compañerismo, recreación, esparcimiento y reflexión. Para iniciar, cada aprendiz debe realizar una presentación personal incluyendo: experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudará este programa de formación en su vida profesional.

Para esto tenga en cuenta las reglas de convivencia en ambientes virtuales de aprendizaje y la guía de foros, que se presentan en el espacio de **Tutoriales**.
Nota: este foro no es calificable, pero su participación es requisito para iniciar el programa de formación.

Consulte **Información del programa** ubicado en plataforma, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

Actividades de reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre conflictos laborales.

Así, se irá integrando en este nuevo saber a partir del aprendizaje significativo.

- ¿Soy una persona conflictiva?
- ¿Considero que mis compañeros de trabajo son calmados?
- ¿Qué actitud tomo ante una situación difícil?

En esta oportunidad no es necesario enviar la respuesta a su instructor. Este es un ejercicio que le permitirá reconocer sus conocimientos previos.

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

- ***Creatividad y pensamiento.***

Identificar los conocimientos previos frente a los siguientes conceptos a través del siguiente cuadro comparativo.

Una vez complete el cuadro propuesto, si lo considera pertinente puede coordinar con el instructor a cargo, la discusión de su experiencia en el desarrollo de esta evidencia, en algunas de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Concepto	Mi definición	Definición ampliada
Creatividad		
Rutina		
Confort		
Matriz DOFA		
Mapas mentales		
Lluvia de ideas		
Tangram		
Juego de roles		

Nota: esta actividad es de conocimientos previos y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 1, por lo tanto, no es calificable, sin embargo, es importante su realización.

Actividades de apropiación de conocimiento.

- ***DOFA de creatividad.***

El objetivo de esta actividad de aprendizaje es diagnosticar el grado de creatividad que se tiene.

Haciendo uso de la matriz DOFA, construir un autodiagnóstico personal donde se registren las fortalezas y debilidades (factores internos), oportunidades y amenazas (factores externos) que identifican alrededor del concepto de creatividad y pensamiento estudiado el material de formación 1.

Sumado a esto, describa 5 tipos de bloqueo de la creatividad que necesiten ser superados, estableciendo cuáles son las técnicas más efectivas para su tratamiento y el tipo de actitudes de pensamiento que se deben mejorar.

Formato: Matriz DOFA		
	FACTORES EXTERNOS	**FACTORES INTERNOS**
FACTORES POSITIVOS	**Oportunidades**	**Fortalezas**
FACTORES NEGATIVOS	**Amenazas**	**Debilidades**

Enviar esta actividad en un documento en Word con la solución del formato matriz DOFA y los 5 tipos de bloqueos detallados de acuerdo a lo requerido.

Para entregar la evidencia remítase a ***Actividad 1 / Evidencias / DOFA de creatividad.***

- ***Evaluación: creatividad y pensamiento.***

Resuelva la evaluación, la cual busca verificar los conocimientos adquiridos y el dominio conceptual en las diferentes temáticas tratadas para esta actividad de aprendizaje 1. La evaluación consta de diez (10) preguntas y su duración máxima es 1 hora.

Para acceder a la evaluación, ir a ***Actividad 1 / Evidencias / Evaluación: creatividad y pensamiento.***

3.2 Ambiente requerido:

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3 Materiales:

- Material de formación 1.
- Material complementario 1.
- Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De producto: DOFA de creatividad.	Establece el tipo de inteligencia creativa a través del uso de técnicas de evaluación.	Informe. Lista de chequeo.
De conocimiento: Evaluación: creatividad y pensamiento.	Aplica técnicas creativas en un problema laboral teniendo en cuenta el contexto empresarial.	Evaluación. Cuestionario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amenaza: conjunto de circunstancias que constituyen un factor potencial de daño, que puede concretarse en ciertas condiciones favorables.

Arbitraje: es una forma de resolver un conflicto sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Es una estrategia de resolución de conflictos a través de instituciones públicas o privadas.

Autoridad: es quien ejerce el ejercicio del poder público en poder de mando, que, por consiguiente, ubica en un extremo a los particulares obligados a obedecer, aún por medio de la fuerza pública.

Celeridad: la solución del conflicto debe ser rápida.

Compromisos: es la obligación que cada parte contrae una vez haya finalizado la negociación.

Comunicación: factor importante dentro de la negociación, que nos permite definir cuál es el conflicto y como lo podemos resolver.

Conflicto: es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente contrarias.

Credibilidad: verosimilitud que cobra ante los demás una amenaza o promesa de hacer una determinada cosa en una contingencia dada. De manera que la credibilidad es la estimación sobre nuestra resolución de obrar según lo anunciado en una determinada situación.

Negociación: proceso por el cual se busca solución a un asunto determinado.

Satisfacción: es una sensación de alegría por haber logrado solucionar el conflicto de la mejor manera.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alsina, P., Díaz, M., Giráldez, A. y Ibarretxe, G. (2009). *10 ideas clave: el aprendizaje creativo*. Barcelona, España: Grao.

Bono, E. (2008). *Creatividad: 62 ejercicios para desarrollar la mente*. Barcelona, España: Paidós.

Bono, E. (2008). *El pensamiento lateral práctico*. Barcelona, España: Paidós.

Bono, E. (2009). *Seis marcos laterales*. Barcelona, España: Paidós.

Buzan, T. (2013). *Cómo crear mapas mentales*. Barcelona, España: Urano.

Díez, D., Guzmán, B. y Rivas, S. (2010). *Creatividad para la innovación*. Consultado el 25 de abril de 2014, en http://mapaclm.files.wordpress.com/2010/04/mapa-dossier-apoyo-creatividad-e-innovacion.pdf

Eberlee, B. (1996). Scamper. *Creative games and activities for imagination development.* Texas, Estados Unidos: Prufrock Press Inc.

Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral.* Naulcapan de Juarez, México: Pearson Educación.

Gorbaneff, Y. (2007). *Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo.* Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario.* Barcelona, España: Editorial Océano.

Michalko, M. (2001). *Thinkertoys: cómo desarrollar la creatividad en la empresa.* (2a Ed.). Barcelona, España: Ediciones Gestión.

Minchinton, J. (1999). *52 cosas que puedes hacer para elevar tu autoestima*. (6a Ed.). Barcelona, España: Editorial Sirio S.A.

Montoya, M. y Sol, C. (2001). *Autoestima*. Santa Cruz Atoyac, México: Editorial Pax México.

More, L. (2008). *Técnica: pensamiento lateral.* Consultado el 25 de abril de 2014, en

http://tientate.blogspot.com/2006/07/tecnica-pensamiento-lateral.html

More, L. (2008). *Técnica de creatividad*. Consultado el 25 de abril de 2014, en http://tientate.blogspot.com/2007/08/tecnica-de-creatividad-scamper.html

Ponti, F. (2001). *La empresa creativa. Metodologías para el desarrollo de la innovación en las organizaciones.* Barcelona, España: Grancia Ediciones S.A.

Schnarch, A. (2008). *Creatividad aplicada: cómo estimular y desarrollar la creatividad a nivel personal, grupal y empresarial.* (2a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Sikora, J. (1979). *Manual de métodos creativos.* Buenos Aires, Argentina: Kapelusz.

Vecina, M. (2006). *Creatividad.* Consultado el 22 de abril de 2014, en http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1282

Weiss, P. (2012). *HyperThinking: Creating a new mindset for the age of networks.* Surrey, England: Gower Pub Co.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos.	Experto temático.	Regional Bolívar. Centro de Comercio y Servicio.	Julio de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paula Andrea Sanabria Tabares.	Tutora virtual.	SENA Regional Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial.	Septiembre de 2020.	Ajuste de actividades de aprendizaje.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Creatividad para la solución de conflictos laborales.
- **Código del programa de formación**: 12310041.
- **Nombre del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Fase del proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Actividad de proyecto (si es formación titulada)**: N/A.
- **Competencia**: 210601014. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**: 210601014-02. Desarrollar habilidades comunicativas y asertivas que conlleven a la solución de conflictos en el contexto laboral.
- **Duración de la guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a la actividad de aprendizaje 2 del programa de formación **Creatividad para la solución de conflictos laborales.**

La comunicación juega un papel importante en el éxito o fracaso de una persona en cualquier contexto, la forma de trasmitir o manejar situaciones, determina la capacidad para enfrentar ambientes hostiles. El objetivo de esta actividad de aprendizaje es incursionar en el arte de la comunicación y asertividad, se abordarán temas pertinentes que ayudarán a mejorar las relaciones a nivel personal y laboral.

Durante el desarrollo de la presente **Actividad de aprendizaje 2: identificar la importancia que tiene las comunicaciones a la hora de transmitir ideas creativas en la solución de conflictos,** usted adquirirá los conocimientos sobre la comunicación asertiva, los tipos y elementos de la comunicación.

La actividad requiere de la lectura y análisis de los materiales de formación y complementarios ubicados en plataforma en Actividad 2; de igual manera de las consultas que se requieran en Internet.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Así mismo, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar indicaciones específicas relacionadas con los temas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán informados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo de manera óptima. Para la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, se requiere de disciplina, constancia y dedicación de al menos dos horas diarias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de aprendizaje 2: Identificar la importancia que tiene las comunicaciones a la hora de transmitir ideas creativas en la solución de conflictos.

Actividades de reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre el desarrollo de habilidades comunicativas y asertivas.

Así, se irá integrando en este nuevo saber a partir del aprendizaje significativo.

- ¿Soy una persona asertiva?
- ¿Considero que mis compañeros manejan señas no verbales?
- ¿Considera que usted tiene escucha activa?

En esta oportunidad no es necesario enviar la respuesta a su instructor. Este es un ejercicio que le permitirá reconocer sus conocimientos previos.

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

- ***Comunicación y asertividad.***

Con el fin de contextualizar y afianzar los conocimientos sobre el tema, investigue sobre la importancia de la comunicación y la asertividad en la solución de conflictos. Oriente su investigación teniendo en cuenta los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo definiría el perfil de una persona asertiva?
- Teniendo el perfil definido, identifique por lo menos dos personas que sean asertivas en su entorno laboral y argumente por qué lo considera.
- ¿Considera que ser asertivo en la comunicación laboral es importante?
  ¿Qué relevancia tiene la habilidad de comunicar en cualquier tipo de labor o ocupación que desempeñamos?

Nota: esta actividad es de conocimientos previos y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 2, por lo tanto, no es calificable, sin embargo, es importante su realización.

No es necesario enviar las respuestas a su instructor, si lo considera pertinente puede coordinar con el instructor a cargo, la discusión de su experiencia en el desarrollo de esta evidencia, en algunas de las sesiones en línea que se realizan a lo largo del programa de formación según el cronograma de actividades.

Actividades de apropiación de conocimiento.

- ***Foro: importancia de la comunicación.***

En este foro reflexionaremos sobre la importancia de la comunicación.

Para que el clima organizacional de una empresa permanezca estable es necesario mantener canales de comunicación más efectivos que permitan identificar problemas de manera oportuna y poderlos controlar en el menor tiempo posible; cuando la comunicación falla entre los miembros de un equipo de trabajo, se afectan los procesos que dependen de estas personas.

Realice su aporte teniendo en cuenta la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las tres (3) causas principales de problemas de comunicación en una empresa y qué medidas implementaría para evitarlos?

Analice la situación de la forma más adecuada y conteste en el foro las respectivas preguntas. Hacer por lo menos dos aportes. Este primer aporte debe ser propio, generado de su reflexión a partir de lo leído y de lo trabajado en la actividad de aprendizaje 2, los otros comentarios deberán surgir de revisar y reflexionar sobre las participaciones de los demás compañeros en la discusión.

Le recomendamos leer la guía para el buen uso de los foros, ubicada en **Tutoriales**.

Para acceder al foro temático, ir a ***Actividad 2 / Evidencias / Foro: importancia de la comunicación.***

Actividades de apropiación del conocimiento

- ***Evaluación: comunicación asertiva.***

Resuelva la evaluación, la cual busca verificar los conocimientos adquiridos y el dominio conceptual en las diferentes temáticas tratadas para esta actividad de aprendizaje 2. La evaluación consta de diez (10) preguntas y su duración máxima es 1 hora.

Para acceder a la evaluación, ir a ***Actividad 2 / Evidencias / Evaluación: comunicación asertiva.***

3.2 Ambiente requerido:

- Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3 Materiales:

- Material de formación 2.
- Material complementario 2.
- Biblioteca SENA.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De desempeño: Foro: importancia de la comunicación .	Comprende las habilidades comunicativas y asertivas con el fin de resolver situaciones problemáticas en la empresa.	Foro. Rúbrica.
De conocimiento: Evaluación: comunicación asertiva.	Identifica problemas de comunicación teniendo en cuenta el ambiente organizacional.	Evaluación. Cuestionario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ansiedad: tiene su origen en el término latino anxietas. Se trata de la condición de una persona que experimenta una conmoción, intranquilidad, nerviosismo o preocupación.

Asertividad: es la habilidad social mediante la cual la persona expresa sus sentimientos, opiniones, ideas e inquietudes de una manera oportuna y certera respetando los derechos de los demás y de sí mismo.

Autoestima: la "autoestima" es la valoración que hacemos de nosotros mismos sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido incorporando a lo largo de la vida.

Comunicación: es el proceso mediante el cual se transmite o intercambia ideas, opiniones o información mediante el habla, la escritura o los signos.

Cultura Organizacional: es el conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la misma.

Eficacia personal: es la capacidad que conduce a una persona a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita ese rendimiento de la organización en general.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alsina, M. (2001). *Teorías de la comunicación: ámbitos, métodos y perspectivas.* Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: NetbibloS.L.

Arias, C. (1978). *Teoría y proceso de la comunicación.* Turrialba, Costa Rica: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas (IICA).

Bell, A. y Smith, D. (2004). *Aprenda a tratar con personas conflictivas*. España: Ediciones Gestión 2000.

Castanyer, O. y Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo: cómo decir lo que siento y defender lo que pienso.* Madrid, España: Random House Mondadori.

Cosacov, E. (2007). *Diccionario de términos técnicos de la psicología. (3a Ed.).* Córdoba, Argentina: Grupo Encuentro.

Famery, S. (2010). *Saber y atreverse a decir no*. Barcelona, España: Amat.

Fotolia. (2004). *Ängstliche frau mit brille.* Consultado el 31 de mayo de 2014, en http://co.fotolia.com/id/48824129

Giraldo, M. (2002). Diplomado *Resolución de conflictos y convivencia pacífica: un enfoque comunicacional*. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Hare, B. (2003). *Sea asertivo: la habilidad directiva clave para comunicarse eficazmente*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación. (2a Ed.).* España: Díaz de Santos.

Kirschner, R. y Brinkman, R. (2003). *Cómo tratar con gente a la que no puede soportar: la manera de conseguir sacar lo mejor de las personas peores.* Barcelona, España: Deusto.

Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario*. Barcelona, España: Océano Grupo Editorial.

Müller, M. (1999). *Técnicas de comunicación oral*. San José de Costa Rica, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Riso, W. (2012). *Cuestión de dignidad: el derecho a decir no*. Barcelona, España: Océano.

Rivera, C. y Sutil, L. (2004). *Marketing y publicidad subliminal: fundamentos y aplicaciones*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Rulicki, S. y Cherny, M. (2012). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos.* Buenos Aires, Argentina: Granica.

SENA. (2005). *Curso virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: módulo comunicación para la comprensión.* Bogotá, Colombia: SENA.

SENA. (2012). *Cátedra virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: la comunicación*. Santander, Colombia: SENA.

SENA. (2012). *Cátedra virtual de técnicas de comunicación en el nivel técnico: técnicas de comunicación eficaz.* Santander, Colombia: SENA.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos.	Experto temático.	Centro de Comercio y Servicio. Regional Bolívar.	Julio de 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paula Andrea Sanabria Tabares.	Tutora virtual.	SENA Regional Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial.	Septiembre de 2020.	Ajuste de actividades de aprendizaje.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Creatividad para la solución de conflictos
- **Código del Programa de Formación**: 12310041
- **Competencia**:

  210601014: logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultado de aprendizaje**:

  Identificar situaciones aborales problemáticas teniendo en cuenta el contexto de la organización
- **Duración de la Guía**: 10 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz

Los problemas en las diferentes áreas y circunstancias son inevitables una empresa, debido a una comunicación inadecuada, la diferencia de gustos o de puntos de vista ya sean por conocimientos profesionales, político, económico, social, tecnológico, ambiental o legal; situaciones que generan mal ambiente en el entorno laboral, de allí que se debe tratar con extremada táctica, saber identificar las causas del conflicto, proponer alternativas de solución y escoger una, en que las partes implicadas den por

terminado dicho conflicto.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de: **AA3- "Identificar problemas, sus causas y consecuencias en un entorno laboral"** En el cual, usted adquirirá los conocimientos sobre los tipos de problemas, clima organizacional, técnicas de identificación del problema y técnicas de definición del problema.

El Servicio Nacional SENA le aconseja revisar las lecturas propuestas y entregar oportunamente el desarrollo de las actividades de afianzamiento y evaluables. Es importante saber que, si hace uso de las fuentes bibliográficas en sus informes, debe citar los autores según las normas APA y realizar la lista de referentes bibliográficos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las preguntas sobre problemas en el entorno laboral.

- ¿Describa un problema en el entorno laboral?
- ¿Diga las posibles soluciones?

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

Evidencia de Contextualización: **Técnicas de definición de problemas _ "Cuadro comparativo"**.

Con base en el material de formación 3 y contenidos del material de apoyo 3, debe responder las siguientes preguntas.

- Defina que es conflicto laboral y mencione dos un ejemplo de conflicto laboral en su trabajo.
- Aplique la técnica de cuadro comparativo con los ejemplos anteriores.

Exponga el resultado de su ejercicio práctico en el encuentro sincrónico que programa el instructor durante esta semana para el fortalecimiento del conocimiento de una manera grupal.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento

Evidencia 1: Evidencia de apropiación de conocimiento, Taller "Identificación de Problemas laborales".

Dando continuidad a su contrato en la empresa de diseño de interiores, ahora determine las causas del bajo rendimiento de los empleados y los problemas de clima laboral que están afectando las actividades de la empresa. Para hacerlo debe desarrollar una serie de pasos que le permitan identificar las causas de los problemas que tiene la

empresa:

1. Seleccione un caso donde describa un problema o conflicto laboral (puede ser real o ficticio).

2. Identificado el problema, realice una encuesta de mínimo 10 preguntas para determinar las variables y causas del problema, luego aplíquelo en el caso escogido.

3. Elabore un cuadro comparativo como el que aparece en el material de formación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, incluyendo las mismas preguntas y luego aplíquelo en el caso escogido. Este material se encuentra disponible en el botón Actividad 3 / Materiales de formación 3.

Una vez aplicada la encuesta y el cuadro comparativo, realice un informe que incluya la información de los tres (3) ítems.

Envíe al instructor un archivo de texto con esta evidencia a través de la plataforma, en la ruta: Actividades/ Actividad 3/ Evidencia: “Identificación de problemas”.

Nota: si al momento de enviar una evidencia, el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que el archivo se encuentra abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento

Evidencia 2: Actividad de apropiación de conocimiento: Evaluación "Factores que intervienen en situaciones laborales".

El aprendiz deberá responder el cuestionario de preguntas relacionado con la temática sobre los factores que intervienen en situaciones laborales. Para asegurar un excelente desempeño en la prueba, se solicita, antes de su presentación, haber dado lectura al material de estudio.

En plataforma LMS, se encuentra el Objeto de Aprendizaje (OA) que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas

La actividad de evaluación estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 3
- Enlace – **Evaluación "Factores que intervienen en situaciones laborales".**

Ambiente requerido

- Ambiente Virtual de Aprendizaje

Materiales

- Material de formación de la Actividad 3.
- Materiales de apoyo de la Actividad 3.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de apropiación conocimiento	Reconoce variables que afectan el clima laboral por medio del análisis de situaciones problemáticas.	Taller “Identificación de problemas laborales”.
Evidencias de apropiación conocimiento.	Determina problemas del clima organizacional a través del uso de instrumentos de medición.	Evaluación “Factores que intervienen en situaciones laborales”

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Bienestar laboral: En el bienestar laboral influyen aspectos como la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos

de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, las falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo…

En el bienestar laboral todos estos agentes impactan positiva o negativamente sobre las personas y si el impacto es negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

Burnout: El síndrome de burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen.

Carga de trabajo: Se denomina carga de trabajo al conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el/la trabajador/a durante la jornada laboral.

Clima Laboral: Se entiende por clima organizacional al conjunto de percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Comité de seguridad y salud: Es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia

de prevención de riesgos laborales y psicosociales.

Conflicto en el trabajo: Es aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. Los conflictos de trabajo deben resolverse de manera positiva porque pueden desencadenar otros riesgos psicosociales como el mobbing o acoso moral.

Acoso Moral en el trabajo (Mobbing): Consiste en una sucesión de episodios de maltrato psicológico en el ambiente laboral por parte de una persona o varias, durante un período continuado, con el objetivo de atacar la reputación personal mediante calumnias y rumores falsos con vistas a eliminar a esa persona del puesto que ocupa, acabando con su resistencia psicológica.

Prevención: Medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos laborales y psicosociales derivados del trabajo.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Billikopf, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: cultivando la productividad del personal.* California, Estados Unidos: Universidad de California.
- Billikopf, G. (2003). *Cómo conducir reuniones con eficacia*. Consultado el 12 de mayo de 2014, en http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/11s.pdf

- Bullmore, J. (2003). *Otro mal día en el trabajo: consejo esencial sobre los problemas laborales.* Barcelona, España: Granica.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Gil, J. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información.* Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Kelly Services. (2014). *Conflictos laborales*. Consultado el 10 de mayo de 2014, en http://www.factorrh.com.mx/eprise/main/web/mx/hr_manager/es/Conflictos.Laborales
- Lindegaard, E. (2003). *Enciclopedia del empresario.* Barcelona, España: Editorial Océano.
- Marketing Publishing Center. (1994). *El marketing y su utilidad en la pequeña empresa*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Melgosa, J. (2006). *!Sin estrés!.* Madrid, España: Editorial Safeliz.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención.* Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Mintzberg, H., Quinn, J. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos.* Neucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Latinoamérica.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad.* Madrid, España: Delta publicaciones.

- Nagy, J. (2013). *Caja de Herramientas comunitarias. Sección 3. Definir y analizar el problema.* Consultado el 10 de mayo de 2014, en
- http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/analizar/analizar-problemas-y-soluciones-en-la-comunidad/definir-analizar-el-problema/principal
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* (5aEd.). Madrid, España: ESIC.
- Patarroyo, N. (2001). *Un modelo para la medición de clima organizacional, inteligencia emocional, capital conocimiento e imagen empresarial como valores ocultos de una empresa*. Consultado el 10 de mayo de 2014, en http://dspace.uniandes.edu.co/xmlui/bitstream/handle/1992/125/mi_861.pdf?sequence=1
- Pérez, D. (2013). *Cómo ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto*. Madrid, España: Rasche.
- Rojas, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis.* (11a Ed.). San Rafael, México: Plaza y Valdés.
- Rojo, J. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o acoso laboral.* Madrid, España: Tébar.
- Villar, J., Gómez, F. y Tejero, M. (1997). *Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad.* (2a Ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos	Experto temático	Centro de comercio y Servicio Regional Bolívar	Julio de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Creatividad para la solución de conflictos
- **Código del Programa de Formación**: 12310041
- **Competencia**:

  210601014: Logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
- **Resultado de aprendizaje**:

  Proponer medidas para la resolución de conflictos teniendo en cuenta el análisis de la situación de la organización.
- **Duración de la Guía**: 10 Horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz

En la actualidad existes varios tipos de metodologías que permiten dar solución a un conflicto laboral, por medio de las cuales se formula soluciones, se crean acciones a seguir con el fin de finiquitar las crisis y mejorar el clima laboral, este módulo busca enseñar a los aprendices estas metodología, permitiendo un crecimiento personal, profesional y empresarial.

Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de: **AA4 Proponer temas relacionados con el tipo de metodología para la resolución de conflictos laborales** en el cual adquirirá los conocimientos sobre las técnicas de análisis de conflictos, formulación de soluciones, herramientas para planear acciones y plan de acción.

El Servicio Nacional SENA le sugiere revisar las lecturas propuestas y entregar oportunamente el desarrollo de las actividades de afianzamiento y evaluables. Es importante saber que, si hace uso de las fuentes bibliográficas en sus informes, debe citar los autores según las normas APA y realizar la lista de referentes bibliográficos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Para iniciar el proceso de reflexión se le invita a responder las siguientes preguntas, referente al tipo de metodología para la resolución de conflictos.

- Defina los tipos de metodología para la resolución de conflictos.
- Por medio de un grafica explique una metodología para la resolución de conflictos.

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

Evidencia de Contextualización: "**Técnicas de análisis de problemas**", con base en el material de formación y material de apoyo, debe responder las siguientes preguntas.

- Explique la técnica de análisis de problemas
- De un ejemplo sobre el punto anterior.

Exponga el resultado de su ejercicio práctico en el encuentro sincrónico que programa el instructor durante esta semana para el fortalecimiento del conocimiento de una manera grupal.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento

Evidencia 1: de apropiación de conocimiento, Actividad interactiva "Análisis y soluciones de conflictos".

El aprendiz deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la temática sobre conceptos de análisis y solución de conflictos en el entorno laboral. Para asegurar un excelente desempeño en la actividad interactiva, se solicita, antes de su presentación, haber realizado la lectura del material de estudio.

En plataforma LMS, se encuentra el “Objeto de Aprendizaje (OA)” que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas.

La Actividad interactiva estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 4
- Enlace – **Actividad Interactiva “Análisis y soluciones de conflictos”**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Evidencia 2: Actividad Taller “Análisis de campo de fuerzas”.

El aprendiz teniendo en cuenta que el análisis del campo de fuerzas es útil cuando se tienen varias alternativas de solución y se desea definir cuál se va a implementar, debe por medio de un documento mandar la aplicación de esta técnica y su análisis.

En plataforma LMS, se encuentra el “Objeto de Aprendizaje (OA)” que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

La actividad interactiva estará disponible en la opción del menú del programa Actividades, en la ruta:

- Elemento Actividad 4
- Enlace - **Taller "Análisis de campo de fuerzas"**

Ambiente requerido

- Ambiente Virtual de Aprendizaje

Materiales

- Material de formación de la Actividad 4
- Materiales de apoyo de la Actividad 4

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de apropiación conocimiento	Plantea soluciones a conflictos laborales por	Actividad Interactiva "Análisis y soluciones de

	medio de la concertación y el dialogo constructivo.	conflictos”
Evidencias de transferencia de conocimiento	Maneja técnicas de análisis de problemas y soluciones teniendo en cuenta el uso de métodos de concertación.	Taller “Análisis de campo de fuerzas

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Acta final de mediación: documento que determina el final del procedimiento y refleja los acuerdos alcanzados o refleja la causa de finalización.

Asertividad: es la capacidad de defender hábilmente nuestras opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos sin atacar a los demás para hacerlo.

Carácter autocompositivo: son las partes por sí mismas las que tratan de alcanzar un acuerdo (si bien se hacen valer de los conocimientos, habilidades y técnicas de un tercero) sin que ninguna de ellas imponga una solución.

Conflicto: es la experiencia social, en la que se persiguen metas diferentes, se defienden valores contradictorios, o se tienen intereses opuestos, de modo que nos puede llevar a comportarnos de forma agresiva con tendencia a crear oposición y enfrentamiento.

Declinatoria: cuestión de competencia objetiva que se plantea para que el juez o

tribunal que está conociendo de un proceso se declare incompetente, en favor de un procedimiento de Mediación.

Empatía: comprender cómo viven las cosas las demás personas". No basta con saber cómo ven las cosas, para experimentar empatía es necesario saber cómo se siente uno al estar en su pellejo".

Empoderamiento (Empowerment): es una herramienta que utiliza la persona mediadora para que las partes fortalezcan su propia consciencia acerca de todo lo que pueden y son capaces de hacer, es decir, que éstas confíen en sí mismas, y en que son capaces de comunicarse de manera asertiva, de buscar las soluciones que satisfagan sus intereses, y de alcanzar sus propios acuerdos.

Escucha Activa: técnica comunicativa de relevancia fundamental en mediación, que implica un tipo de atención especial hacia la persona que nos está hablando, buscando entender con claridad, tanto su punto de vista, como las emociones implicadas en su mensaje.

Legitimación (Recognition): a través de esta herramienta la persona mediadora busca que las partes confíen la una en la otra y que se acepten mutuamente como interlocutoras válidas, respetando, reconociendo y aceptando las opiniones, emociones e intereses de la otra.

Mediación: procedimiento extrajudicial y voluntario de Resolución de Conflictos

basado en la comunicación; a través del cual las partes se reúnen con un tercero neutral, la persona mediadora, para mediante un clima de cooperación y respeto mutuo, tratar de resolver sus propios conflictos, que se plasman en acuerdos alcanzados, y que en mayor medida satisfacen sus intereses y necesidades.

Negociación: es un proceso y una técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo. Consiste en la técnica más básica de resolución o transformación de conflictos, en la cual las partes afrontan su conflicto sin la presencia de un tercero neutral.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. San Rafael, México: Panorama.
- Borisoff, D. y Víctor, D. (1991). Gestión de conflictos. Madrid, España: Prentice - Hall Inc.
- Corporación Social de Cundinamarca. (2013). Calidad. Consultado el 12 de mayo de 2014, en http://www.csc.gov.co/framework/es/calidad
- Díaz, L. (2005). Análisis y planeamiento. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Drucker, P. (2014). La gerencia efectiva. Buenos Aires, Argentina: Penguin Random House.
- Flores, J. (2003). Método para la solución de problemas utilizando la programación

orientada a objetos. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.

- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España: Delta.
- Murphy, J. (2002). Cómo manejar los conflictos en el trabajo. Madrid, España: Fundación Confemetal (FC).
- Palomo, M. (2008). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. (5a Ed.). Madrid, España: ESIC.
- Rey, F. (2003). Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción y el mantenimiento. Madrid, España: Fundación Confemetal (FC).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. (8a Ed.). Neucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rojas, D. (2006). Herramientas estadísticas de calidad. Consultado el 12 de mayo de 2014, en
- http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/herramientas-estadisticas-decalidad htm
- Smith, S. (1997). ¡Resuelva ese problema! Herramientas para el desarrollo continuo. México: Granica S.A.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Mayra Cárdenas Castellanos	Experto temático	Centro de comercio y Servicio Regional Bolívar	Julio de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Calidad: gestión del mejoramiento continuo.
- **Código del programa de formación**: 12110085
- **Competencia**:
  240101016. Elaborar propuesta de solución con base en metodologías y procedimiento técnico.
- **Resultados de aprendizaje**:
  - **240101016-01.** Reconocer las acciones a mejorar según los resultados diagnósticos y las técnicas de análisis de la información.
  - **240101016-02.** Implementar las actividades de solución, según los criterios metodológicos, los análisis de los equipos de trabajo y el calendario de implementación.
  - **240101016-03.** Evaluar los resultados de acciones implementadas teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los requerimientos del cliente.
  - **240101016-04.** Formular plan de mejora de las acciones implementadas según la evaluación de resultados y el requerimiento técnico.
- **Duración de la Guía**: 48 horas.

2. Presentación

Bienvenidos a la guía del programa **Calidad: gestión del mejoramiento continuo**, entendiendo que la mejor y tal vez única forma de ser sostenibles en el futuro empresarial e incluso personal es propender por hacer las cosas con calidad. Esta razón es la más significativa para abordar este programa donde se pretende adoptar el mejoramiento continuo como una práctica habitual y recurrente de las organizaciones y de la vida personal.

Se recomienda brindar la mayor importancia a este programa para fortalecer las competencias sobre las que se basará el mismo, así como también organizarse en tiempo, disposición y herramientas para completarlo con éxito. Es importante que organice su tiempo promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar el material complementario de estudio para profundizar en el tema.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Como requisito para el desarrollo del presente curso, es importante que se reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias en el *Learning Management System*, LMS, desde el rol de aprendiz. Además, se recomienda que realice las siguientes acciones:

- Actualización de los datos personales.
- Presentación ante el instructor y los compañeros en el **Foro social**.
- Leer la **Información del programa**, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.

- Leer el **Cronograma**, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
- Leer el presente documento **Guía de aprendizaje**, le orientará en el desarrollo de las actividades.
- Adicionalmente, realice la presentación en el foro social de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

La entrega de las evidencias se realizará durante las cuatro (4) semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro, se observa la competencia a desarrollar, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada resultado de aprendizaje.

	Semanas			
Competencia	1	2	3	4
240101016	Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Técnica grupal *Brainstorming.* **AA2-EV01.**	Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**
Total, de horas por semana	12	12	12	12

3.1 Actividad de aprendizaje AA1. Identificar las características y los conceptos de mejoramiento continuo.

El éxito de una empresa depende en buena parte de cómo esta se relacione con su entorno, el contexto, diagnóstico y conocimiento de los factores internos y externos que le permitan ayudar a la toma de decisiones estratégicas y su operación; y para esta actividad, son la base de identificar cada una de sus características que pueden ser aplicadas en la mejora continua de la empresa.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Entorno, diagnóstico y conocimiento de empresa**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. AA1-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el primer paso que se debe hacer para poder realizar un programa de mejoramiento continuo. Para esto, es fundamental que se compruebe que se tienen los conocimientos para un buen diagnóstico.

Para esta evidencia, se requiere elaborar un mapa conceptual con los pasos necesarios para hacer un diagnóstico correcto de la empresa y poder formular los respectivos arreglos.

1. Consulte el material de formación y revise lo referido a mejoramiento continuo para identificar sus conceptos.
2. Con los conceptos identificados (mínimo 3), genere el proceso para realizar un buen diagnóstico.
3. Identifique qué es un mapa conceptual y caracterice cuál sería la idea para su actividad.
4. Con el proceso de mejoramiento continuo listo, proceda a elaborar el mapa conceptual en cualquier herramienta digital o a mano con letra clara, bien escrita y ordenada.
5. La postura de los conceptos en el mapa debe obedecer al orden de las acciones que se realizan en la elaboración del programa de mejoramiento continuo.
6. Genere el archivo para publicarlo, puede ser en imagen o PDF.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Mapa conceptual.
- **Formato:** JPG, PNG o PDF.
- **Extensión:** mínimo 5 conceptos en el mapa.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa**. **AA1-EV01**

3.2 Actividad de aprendizaje AA2. Realizar los procesos de solución para lograr el mejoramiento continuo, con base en los criterios académicos establecidos.

"Para lograr el **control y mejora continua de los procesos** en la organización, el personal deberá realizar pequeñas mejoras asegurándose de que el proceso siga siendo relevante y eficiente, utilizando metodologías y herramientas adecuadas que permiten identificar cuál es la que mejor se adapta a sus necesidades y objetivos. Algunas de las herramientas y metodologías imprescindibles para la mejora de procesos son: Diagrama causa-efecto, Diagrama de Pareto, ***Brainstorming***, Lean Six Sigma". (BantuGroup, 2020). Teniendo en cuenta este concepto, se utilizará el *Brainstorming* como una herramienta para ser aplicada en esta actividad de aprendizaje.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Técnica grupal *Brainstorming*. AA2-EV01**

Dentro de las herramientas de trabajo grupal que se pueden practicar para buscar medios de cómo enfrentar un problema específico, se encuentra la lluvia de ideas o ***brainstorming***. Esta herramienta brinda la oportunidad de que, entre muchos miembros de un grupo, en un ambiente distensionado y relajado, surjan infinidad de ideas que servirán para la solución de un problema determinado.

Para la elaboración de la lluvia de ideas o ***brainstorming,*** se sugiere tener en cuenta estas recomendaciones:

1. Que el grupo sea mínimo de cinco miembros.
2. El ambiente puede ser casual, distensionado, si se hace presencialmente.
3. Se debe hacer de manera virtual, con cámaras encendidas para mayor y mejor interacción entre los participantes. Y que se grabe el encuentro.
4. Que no haya sonidos de fondo durante la reunión, y menos si son distractores o afectan la concentración mínima para la actividad.
5. Recursos que se utilizarán (textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, preguntas, otros).

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe con el resultado de la lluvia de ideas o ***brainstorming,*** **con la url donde se cargó el video de la reunión.**
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** mínimo 10 ideas fundamentadas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Técnica grupal *Brainstorming.* AA2-EV01**

3.3. Actividad de aprendizaje AA3. Reconocer, ajustar y acondicionar los pasos del mejoramiento continuo para lograr la satisfacción de los clientes y de la empresa.

Evaluar y ajustar las propuestas con base en condiciones de mercado, políticas de empresa, tipo de producto y características del cliente, para lograr informe final detallado según lo pactado con el cliente.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01**

En esta actividad se debe realizar un foro donde se discuta, se pondere e incluso se debatan **las fases del ciclo de mejora que tiene el plan PDCA** como herramienta de mejoramiento continuo, para con base en ello poder implementar las acciones en la organización.

Leer con atención todos los aportes publicados en el foro y participar argumentando en tres de ellos, si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado por sus compañeros. Podrá utilizar recursos como: textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, entre otros. Presentar un informe final individual del resultado del foro, con su reflexión personal.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Participación en el foro e informe individual sobre el resultado del mismo.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01.**

3.4 Actividad de aprendizaje AA4. Demostrar los conocimientos sobre mejoramiento continuo adquiridos durante el programa.

Toda empresa requiere de un plan de mejora continua, buscando obtener resultados que le permitan hacer un diagnóstico en cada uno de sus procesos y así poder formular planes de mejora que garanticen la sostenibilidad productiva, financiera y operacional de la organización.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo **Plan de gestión, resultados y mejora continua**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Informe plan de mejora continua. AA4-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el orden y el proceso del plan de mejora continua, y para eso se hace necesario que identifique el formato anexo, que se encuentra en el componente formativo, para que pueda ser diligenciado con un ejemplo de una empresa del sector que usted considere. Diríjase a descargar el archivo **anexo_Informe_Individual_de_desempeno_Laboral** para diligenciar dicho formato.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe plan de mejora continua.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Informe plan de mejora continua. AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Define las acciones de mejora según análisis de diagnóstico empresarial.	Lista de chequeo IE-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento. Técnica grupal *Brainstormin*g **AA2-EV01.**	Propone plan de intervención de acuerdo con las necesidades de la empresa. Programa las actividades de mejora según disponibilidad de recurso humano y presupuesto asignado.	Lista de chequeo IE-AA2-EV01
Evidencia de producto. Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Interpreta informes de resultados según normativa y necesidades de la empresa.	Lista de chequeo IE-AA3-EV01
Evidencia de producto. Informe plan de mejora continua **AA4-EV01.**	Formula plan de mejora teniendo en cuenta la evaluación de resultados.	Lista de chequeo IE-AA4-EV01

5. Glosario de términos

Lluvia de ideas o *brainstorming:* también conocido como **lluvia de ideas**, es una herramienta de trabajo en grupo que favorece la aparición de nuevas ideas sobre un problema concreto o un tema. Lo que se pretende con esta técnica es generar nuevas ideas originales en un ambiente relajado. (Garcia, 2017)

Mapa conceptual: técnica académica y empresarial que permite resumir gráficamente todas las partes y ramificaciones de un tema o asunto específico.

Mejoramiento continuo: técnica empresarial utilizada para solucionar las dificultades que se presenten durante el proceso de producción y que afecten los rendimientos de la empresa.

PDCA: es también conocido como el ciclo PHVA, que es una estrategia de mejora continua de la calidad basada en un concepto ideado por Walter A. Shewart (1931); también se denomina espiral de mejora continua o Ciclo de Deming, pues fue W. Edwards Deming quien lo dio a conocer. (Hernandez Alvarez, 2016)

6. Referentes bibliográficos

BantuGroup. (2020). *5 tips para lograr el control y mejora continua de los procesos de tu organización*. https://www.bantugroup.com/blog/control-y-mejora-continua-de-los-procesos-tips

Garcia, I. (2017). *Definición de Brainstorming*. Economía simple. https://www.economiasimple.net/glosario/brainstorming

Hernández, M. (2016). *Estructuración de un programa de mejora continua para una institución de educación superior*. Universidad Iberoamericana Puebla. https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/2121/Hen%C3%A1ndez%20%C3%81lvarez%20Mar%C3%ADa%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	José Luis Rangel Ayala	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro para la Industria, el Empleo y los Servicios.	Septiembre de 2021
	Gloria Lida Alzate Suarez	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de gestión industrial.	Septiembre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Septiembre de 2021
	Darío González	Corrección de estilo	Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja	Septiembre 2021

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Según la norma ISO 9001, la planificación es parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir dichos objetivos, para asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada y se mantenga actualizado el Sistema de Gestión durante la implantación de éstos cambios.

En la nueva norma ISO 9001:2015, la planificación en la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma, abarcando los aspectos relacionados con las acciones para afrontar los riesgos, las oportunidades, los objetivos de calidad y la planificación de los cambios.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un acercamiento a los conceptos básicos de la planificación de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9000.
Se les invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por el instructor, apoyándose en el material disponible relacionado con los temas a trabajar que encuentra en su curso.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Ingrese a través del aplicativo SofiaPlus, para actualizar sus datos.
b. Diligencie el sondeo de conocimientos previos.
c. Participe en el foro social, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio haga su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses.
d. Consulte el enlace **"Información del programa**", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos. Este enlace estará disponible durante todo el curso para su consulta en el momento que lo requiera.

Una vez realizadas las actividades previas, ya mencionadas, le invitamos a que en este **primer momento** de su aprendizaje participe en esta actividad de reflexión que consiste en responder las siguientes preguntas y compartir sus opiniones con los demás aprendices del proceso:

- ¿Qué entiende por planificar?

- ¿Para qué es útil la planificación en las diferentes situaciones de la vida?
- ¿Qué ventajas puede tener una planificación?
- ¿Qué desventajas puede tener la planificación?
- ¿Qué considera sobre planificar la calidad?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

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

Este segundo momento establecido en esta guía, tiene como finalidad que el aprendiz explore y apropie los conocimientos necesarios que le permita comprender los aspectos relacionados con la planificación en un sistema de gestión de calidad.

Le invitamos entonces a realizar un reconocimiento de pre saberes, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del siguiente cuadro:

Fundamentos sobre Planificación			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	Responsabilidad de la dirección		
2.	Planificación		
3.	Planificación de la realización del producto		
4.	Procesos relacionados con el cliente		
5.	Planificación del diseño y desarrollo		
6.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
7.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
8.	Planificación de los cambios		
9.	Medición		
10.	Monitoreo		

- La columna que se denomina "conceptos" son los términos relacionados con la planificación.
- Otra columna que se denomina "lo que conozco", que debe diligenciar con el conocimiento personal que usted tiene del concepto presentado.
- Y una columna final, "lo consultado", la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.

Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones versus las consultadas.

Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidady la planificación en los sistemas de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta actividad constituye la fundamentación y el aprendizaje respecto a la planificación en sistema de gestión de calidad. Para lograr esta apropiación realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en este curso y específicamente el material referente a Generalidades de la planificación, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- OA – Generalidades de la planificación ISO 9001:2015.

Al terminar la revisión de estos recursos para el aprendizaje y haya clarificado las dudas con su instructor, podrá verificar el entendimiento y aprendizaje contenido en los recursos existentes en el programa. Para evidenciar este proceso se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre los temas revisados en esta AA1.

2. **Micro textos:** Elabore un informe que contenga por lo menos **dos micro textos**, en los cuales utilice al menos seis (6) conceptos o definiciones presentados en el recurso para el aprendizaje. El texto puede hacer referencia a una experiencia conocida o una idea o caso sobre un sistema de gestión de calidad en una empresa (real o ficticio), en el desarrollo del texto debe resaltar las palabras utilizadas. Para la creación del informe es importante aclarar que no se trata de tomar las definiciones y pegarlas de forma continua en el documento, cada texto creado debe presentar una idea coherente y además debe tener como mínimo una extensión de media hoja tamaño carta, letra Arial 12 a espacio sencillo.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA1.**
- **Evidencia 2: Micro Textos.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta final de su proceso de aprendizaje se realiza la exploración de cómo hacer aplicación del conocimiento adquirido, en este sentido se solicita que participe en el foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Para ello debe participar en el espacio de foros, clic en foro Temático: Importancia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

  Recuerde que esta actividad es calificable.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA1.	• Interpreta los conceptos de planificación de un Sistema de Gestión de calidad. SGC • Reconoce los principios básicos del diseño y planificación de la calidad**.**	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Micro textos AA1		Lista de chequeo, para evaluar los micro textos, presentada al instructor.
Foro Temático: Importancia de la planificación de Sistema de Gestión de Calidad.		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo propuesto por el instructor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.

- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Mejora de la calidad**: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- **Organización**: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Parte interesada**: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- **Producto:** Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"; es el resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia
- **Queja**: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* España: Díaz de Santos.
- Equipo editorial Buenos Negocios. (15 de abril de 2013). BuenosNegocios.com. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Implementar un sistema de calidad, en 9 pasos: http://www.buenosnegocios.com
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Nava Carbellido, V. (2009). *ISO 9001: 2008. elementos para conocer e implantar la Norma de calidad para la mejora continua.* LIMUSA.
- Poveda Orjuela, P., & Cañón Zabala, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000*. Bogotá: ICONTEC, CYGA.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

1. INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica se caracteriza por ser un proceso organizacional donde se desarrolla y analiza la situación actual de la empresa, para formular una visión, una misión, unos objetivos de calidad, metas, tácticas generales y asignación de recursos.

Esta planificación estratégica es la base fundamental para que la organización establezca en conjunto con todos los colaboradores, el rumbo a donde la empresa quiere llegar y alistar las acciones y actividades que le permitan cumplir o realizar lo estipulado en su visión y misión.

La planeación estratégica junto con la implantación de un Sistema de Gestión de calidad le permite a una organización tener las herramientas necesarias para obtener una ventaja competitiva en el mercado. Mientras el sistema de Gestión de Calidad centra los objetivos de la organización en la satisfacción de las necesidades del cliente, la planificación estratégica le ayuda a priorizar los esfuerzos de la organización en la implementación de un enfoque de gestión total de la calidad.

El objetivo de las actividades planteadas en esta guía de aprendizaje, es que se apropien los conceptos básicos de la planeación estratégica de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión y permitir el desarrollo de los resultados de aprendizaje planteados.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Elaborar un plan estratégico organizacional para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Actualmente un alto número de empresas reconocen la importancia de implementar la planeación estratégica para su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. La planeación estratégica es una excelente herramienta para los gerentes, quienes pueden orientar mejor a la empresa cuando su misión y visión está bien definida.

Para comprender mejor estas afirmaciones es importante iniciar un acercamiento a los preconceptos, para lo cual se plantea hacer una reflexión a través de la respuesta que se dé a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué conoce sobre planeación estratégica? ¿Cuáles elementos principales identifica en una planeación estratégica?
- ¿Por qué podría considerarse que la planeación estratégica es importante para las empresas?

- ¿Podría ser la planeación estratégica importante para el desarrollo de su vida personal y profesional? ¿Por qué?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.

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

Con el fin de seguir con la identificación de conocimientos previos, acción que le permitirá reforzar y enrutar adecuadamente su aprendizaje, se le solicita que diligencie el siguiente cuadro donde debe:

- Diligenciar la columna denominada "lo que conozco" con el conocimiento que tiene actualmente de cada uno de los conceptos presentados.
- Diligenciar luego la columna denominada "lo consultado", para lo cual deberá revisar los recursos para el aprendizaje del curso y otras fuentes de información que considere relevantes.

Fundamentos sobre Planificación Estratégica			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	La visión		
2.	La Misión		
3.	Diagnóstico empresarial		
4.	Análisis DOFA		
5.	Diseño de estrategias		
6.	Planes de acción		
7.	Diseño de metas		
8.	Implementación de la planeación estratégica		

Recuerde que esta actividad no será evaluada, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planeación estratégica.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para lograr la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el curso y específicamente el material referente a Planeación Estratégica, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 2
- OA – Planeación Estratégica.

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado. Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre planeación estratégica del sistema de gestión de calidad, tema revisado en esta AA2.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA2.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un taller para el cual el aprendiz debe buscar una empresa real o ficticia, para la cual debe definir la planeación estratégica organizacional que es uno de los elementos más importantes en el proceso de implementación de un SGC.

En el desarrollo de este taller debe tener en cuenta que el plan estratégico planteado debe:
- Incorporar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente, suministrándole mejores bienes y servicios, así como ventajas económicas, de tiempo de entrega y de calidad.
- Concentrarse en los factores críticos de éxito de la organización, ofreciendo mecanismos para cerrar la brecha que existe entre lo que se puede hacer en la actualidad y lo que necesita realizar.
- Incorporar indicadores de gestión que permitan que la empresa vigile su progreso hacia el cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo.

Para su orientación puede consultar como ejemplo, una parte del plan estratégico de la empresa Mis Tejidos que se encuentra en el documento “planestrategico_mistejidos.pdf”. Además para la elaboración y entrega del taller, deberá utilizar el formato denominado: “Formato_taller_planestrategico.doc”, colocando mínimo 5 factores de éxito, un objetivo para factor, dos metas para cada objetivo, dos indicadores y las acciones del plan que considere necesarias.

Los dos documentos de apoyo mencionados, se encuentran disponibles como parte de los materiales del curso, en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- planestrategico_mistejidos.pdf
- Formato_taller_planestrategico.doc

Para hacer entrega del informe solicitado, utilice el enlace dispuesto en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- **Evidencia 2: Taller, Planeación estratégica.**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA2.	• Identifica las actividades críticas en la implementación del sistema. • Elabora propuesta sobre la planificación de la calidad, mediante diseño de cronograma de actividades.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Taller, Planeación estratégica		Lista de chequeo para evaluar el taller propuesto por el instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud:** La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.
- **Análisis FODA:** También conocido como Matriz o Análisis DOFA o FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.
- **Análisis interno:** Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.
- **Balanced Scorecard:** Es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición.
- **Cuadro de mando:** Se convierte en una herramienta de gestión que permite controlar, mediante indicadores, el cumplimiento de la estrategia desarrollada por el equipo de gobierno, a la vez que permite tomar decisiones rápidas y acertadas para alcanzar los objetivos que figuran en el plan estratégico.
- **Eficacia**: Capacidad de cumplir los objetivos marcados.
- **Eficiencia:** Es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos
- **Empresa:** Es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones
- **Estrategia:** Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique". Muchas de las definiciones modernas hacen énfasis en la necesidad de una empresa de tener una ventaja competitiva, que la distinga de las demás.
- **Gerente:** Persona que dirige, gestiona o administra una empresa o sociedad mercantil.
- **Gestión del cambio organizacional:** Es aquella estrategia normativa que hace referencia a la necesidad de un cambio. Esta necesidad se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.
- **Gestionar:** Del latín *gestĭo*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.
- **Implementar:** Es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

- **Indicadores:** Es un dato estadístico sobre la economía que permite el análisis de la situación y rendimiento económico pasado y presente, así como realizar pronósticos para el futuro.
- **Mando:** Autoridad, poder del superior sobre sus subordinados.
- **Mapas estratégicos:** Un Mapa estratégico es una representación gráfica y simplificada de la estrategia de una organización que le ayuda a saber qué es y a dónde ha de conducirse en el futuro, permiten entender la coherencia entre los objetivos estratégicos y visualizar de forma gráfica la estrategia.
- **Medición:** Es un proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.
- **Misión:** Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.
- **Organización:** Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.
- **Plan estratégico:** Es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (por lo general, 3 años).
- **Políticas:** Una política es un plan general de acción que ayuda a los miembros de una organización a regular o establecer su conducta en la empresa y que sirve para guiar la toma de decisiones. Las políticas empresariales son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos.
- **Principios:** Son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías para optimizar la toma de decisiones y la acción administrativa.
- **Proveedores:** Son los que pueden incluir materias primas para la producción, dinero (de bancos de accionistas), información y personal.
- **Recursos:** Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.
- **Valor agregado:** Es un concepto, de uso en la economía, finanzas, contabilidad, etc., con dos sentidos: Desde el punto de vista contable es la diferencia entre el importe de las ventas y el de las compras. Es decir, la diferencia entre precios de mercado y costes de producción. A nivel empresarial - de Análisis de coste-beneficio- esto es la diferencia entre el ingreso de una empresa y los costos de materia prima y el capital fijo y variable.
- **Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Diaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación.* Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.
- Yañez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad. Internacional Eventos*. Consultado el 30 de Agosto de 2016, de http://internacionaleventos.com

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. INTRODUCCIÓN

Como parte del seguimiento y medición del plan estratégico de la empresa, es necesario hacer una mirada a la gestión de procesos, los cuales son la base fundamental para que la empresa cumpla con los requisitos al cliente.

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que han adoptado o implementado un Sistema de gestión de Calidad. Estos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Los precursores de la calidad Total, entendieron la importancia de la gestión de procesos y diseñaron sistemas que le apuntaban al mejoramiento de los procesos, de modo tal que aún hoy en día se usan y dan buenos resultados. Estos sistemas dieron inicio a estudios sobre las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, fueron adecuándose a los mercados actuales, cada vez más cerca de la globalización. A través de una adecuada gestión de procesos se contribuye de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa los diseñe y estructure pensando en sus clientes.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y haciendo uso del material de estudio disponible en este curso de planificación de un Sistema de Gestión de la calidad.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para iniciar su proceso de formación le invitamos a realizar un ejercicio de reflexión para el aprendizaje, el cual le permitirá acercarse a los preconceptos requeridos para el desarrollo de los resultados de aprendizaje esperados. Con este fin se le solicita que dé respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es un proceso?
- ¿Qué procesos realiza en labores de su vida diaria?
- ¿Considera que hay alguna diferencia entre actividad, procedimiento y proceso?
- ¿Por qué se podría afirmar que los procesos tienen una importancia relevante en la organización?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.
.

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

En este segundo momento de su aprendizaje, se le invita a leer y analizar las preguntas que se le presentan, las cuales tienen la intencionalidad pedagógica de despertar el interés requerido para motivar el aprendizaje a través de la consulta y la investigación, sobre que es un plan estratégico y cómo formularlo para su aplicación en una organización. Con este fin, diligencie el siguiente cuadro, escribiendo su opinión sobre cada una de las preguntas hiladoras formuladas en la primera columna:

Preguntas Hiladoras	Respuesta
¿Cuáles son los procesos necesarios que debe determinar una organización para su sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa determinar la secuencia e interacción de los procesos?	
¿Qué son los procesos subcontratados externamente?, ¿cómo pueden afectar el sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa la validación de los procesos de producción o de prestación del servicio?	
¿Qué procesos se deben emplear para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	
¿Cómo puedo hacer seguimiento y medición al plan estratégico formulado por una empresa y plasmado en los planes de acción?	

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga a su instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar conceptos generales sobre la importancia de los procesos en un sistema de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para realizar la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica del recurso educativo denominado “Medición Plan Estratégico” que se encuentra dispuesto en el curso en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- OA – Medición Plan estratégico.

Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Estudio de caso:** Realice un análisis del caso presentado de la empresa de telefonía móvil, el cual puede encontrar como parte del material de apoyo de esta actividad (ver Caso de estudio AA3.pdf). Frente al caso presentado deberá realizar un informe que contenga su percepción sobre la gestión de procesos que hace la empresa y además respuesta a las siguientes preguntas:

   a. ¿Qué errores considera que se presentaron por parte de la empresa prestadora del servicio celular?
   b. Especifique de qué manera están involucradas y que posibles errores cometieron, cada una de las siguientes áreas: financiera, facturación, mercadeo, ventas y servicio al cliente.
   c. ¿Cuáles serían las posibles acciones de la empresa para mejora de sus procesos?

2. **Ensayo**: Elabore un escrito sobre la importancia de la implementación de la gestión de Procesos en una organización buscando su mejoramiento continuo y cumplimiento del plan estratégico. El documento debe tener por lo menos 2 hojas de extensión en letra Arial 12 y a un espacio y medio, debe ser de su propia autoría y hacer las referencias bibliográficas que correspondan con las fuentes consultadas.

Para hacer entrega de las evidencias solicitadas (micro-textos e informe), utilice los enlaces dispuestos en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- **Evidencia 1: Estudio de caso**
- **Evidencia 2: Ensayo**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Estudio de caso AA3	• Define los procesos a llevar a cabo para la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad. SGC. • Identifica las condiciones y requisitos para implementar un proceso.	Lista de chequeo para evaluar el estudio de caso presentado al instructor.
Evidencia 2: Ensayo		Lista de chequeo, para evaluar el ensayo, presentada al instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividad**: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en tareas.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000:2000, 3.2.14).
- **Eficiencia**: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000, 3.2.15)
- **Indicador**: Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.
- **Instrucción**: Descripción documentada de una actividad o tarea.
- **Instrucciones de trabajo**: Puede necesitar más detalles que los descritos en los procedimientos. La complejidad de tu negocio te ayuda a determinar si necesitas más instrucciones detalladas de trabajo, además de los procedimientos.
- **Macroprocesos**: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común.
- **Mapa de procesos**: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.
- **Misión:** Enunciado que describe la razón de ser de una organización. “Lo que somos”. La descripción de la misión debería incluir, según el caso, la respuesta a las siguientes preguntas:
  ¿Qué debe hacer o producir la organización? (productos y/o servicios).
  ¿Para qué o para quién lo hace? (clientes) .
  ¿Cómo se propone hacerlo? (procesos básicos).
  ¿Dónde lo hace? (alcance organizativo y/o geográfico).
  ¿Proveedores? (Si son indispensables para el logro de la misión).
- **Procedimiento**: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (ISO 9000:2000, 3.4.5)
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000:2000, 3.4.1).
- **Producto**: Resultado de un Proceso (ISO 9000:2000, 3.4.2)
- **Planeación:** Operación - Revisión - Acción Correctiva: Este modelo forma la base de muchas de las estrategias cubiertas por el ISO 9000. Es un proceso con sentido común para planear, operar, revisar y luego corregir; para mejorar continuamente el sistema de calidad.
- **Auditoría interna:** Un miembro de tu propio personal audita los sistemas y procedimientos de tu misma empresa. Un gerente de calidad puede hacer esto regularmente para averiguar si se está utilizando y manteniendo correctamente el sistema de calidad.

- **Registro**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000:2000, 3.7.6).
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (ISO 9000:2000, 3.2.1).
- **Sistema de gestión**: Sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos (ISO 9000:2000, 3.2.2).
- **Visión:** Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. "Lo que queremos ser" o "Cómo queremos ser vistos" en un plazo de tiempo determinado.
- **Valores:** Conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización, que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están enfrentadas a un entorno comercial más competido, más incierto y más complejo, causado esto por la existencia de nuevas empresas que quieren llamar la atención de los clientes y hacerlos cambiar de opinión sobre sus hábitos de consumo y sobre sus preferencias a la hora de comprar. Esta situación tiene dos caras, una es que puede hacer vulnerables a empresas que se mantienen quietas e inflexibles ante el cambio de panorama y escenarios, la otra cara es una oportunidad de desarrollarse satisfactoriamente para aprovechar esos nuevos espacios. La planificación estratégica le permite a las empresas adaptarse y responder a un mercado en permanente cambio así como desarrollar un ajuste viable entre los objetivos, los recursos y el aprovechamiento de las oportunidades.

A través de la mejora del plan estratégico una empresa puede aprovechar las oportunidades del entorno, haciendo un mejor uso de los recursos internos para el cumplimiento de objetivos y mejoramiento de los planes de acción.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es presentar los conceptos sobre mejora del plan estratégico de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001 en su nueva versión. Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y el material disponible relacionado con los temas a trabajar.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Establecer acciones de mejora sobre el plan estratégico de acuerdo a la norma ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Una vez que las organizaciones están encaminadas en el mejoramiento continuo, es necesario que planifiquen las revisiones periódicas del Sistema de gestión, para hacer los ajustes del caso y adaptarse a las nuevas condiciones del entorno y el mercado. Teniendo esto en cuenta, le invitamos a realizar este ejercicio de reflexión respondiendo a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué aspectos del plan estratégico considera que son relevantes estar actualizando?
- ¿Quiénes deberían intervenir o participar en el proceso de revisión y ajuste del plan estratégico?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable..

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

Con el fin de seguir con la identificación de conocimientos previos, acción que le permitirá reforzar y enrutar adecuadamente su aprendizaje, se le solicita que diligencie el siguiente cuadro donde debe:

- Diligenciar la columna denominada "lo que conozco" con el conocimiento que tiene actualmente de cada uno de los conceptos presentados.
- Diligenciar luego la columna denominada "lo consultado", para lo cual deberá revisar los recursos para el aprendizaje del curso y otras fuentes de información que considere relevantes.

N°	*Conceptos*	*"Lo que conozco"*	*"lo consultado".*
1.	Mejora		
2.	Control de Calidad		
3.	Inspección		
4.	Muestreo		
5.	Acciones de contingencia		
6.	Control de cambios		
7.	No conformidad		
8.	Acción correctiva		
9.	Implementación de la planeación estratégica		
10.	Mejora continua		

Recuerde que esta actividad no será evaluada, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planeación estratégica.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para lograr la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en el curso y específicamente el material referente a mejora del plan estratégico, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- OA – Mejora Plan estratégico

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado.

Como evidencia del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle el cuestionario dispuesto en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- **Evidencia 1**: **Cuestionario AA4**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un estudio de caso y un taller los cuales se describen a continuación.

1. **Estudio de caso sobre mejoramiento**: Se le solicita que lea y analice el caso de estudio sobre las utilidades de un fabricante de neumáticos y Rines que es socializado por TBM Consulting Group. Al respecto debe construir un informe en el cual dé respuesta a las siguientes preguntas:

   - Identifique con sus palabras la situación real y actual de la empresa objeto del mejoramiento.
   - De acuerdo a lo revisado en el curso, describa que ajustes se hicieron y que beneficios se obtuvieron para la empresa.
   - De su concepto personal sobre lo realizado por el consultor y que oportunidades de mejora ve sobre esas acciones.
   - Sobre las acciones descritas, considera que podrían aplicarse también a otro tipo de empresa. Mencione y describa al menos tres aspectos sobre los cuales fundamente su respuesta, sea positiva o negativa.

Una vez termine el desarrollo de las actividades planteadas y aclare las dudas con su instructor, debe entregar las evidencias solicitadas haciendo uso de la plataforma. utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 4
- **Evidencia 2: Estudio de caso.**

a. Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA4	• Identifica las actividades claves del plan estratégico susceptibles de mejorar, según los resultados de la evaluación del plan. • Aplica las herramientas requeridas para ejecutar las acciones de mejora en cada actividad.	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Estudio de Caso		Lista de chequeo, para evaluar el Estudio de caso, presentada al instructor.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción(es) de mejora**: Las actividades implantadas para mejorar los estándares de desempeño del proceso.
- **Atributo**: Es la descripción cualitativa del producto o servicio, especifica qué es lo que espera recibir el usuario, y qué le genera.
- **Brecha:** Diferencia existente entre la forma de operación de un proceso respecto a la forma de operación especificada en un proceso modelo.
- **Calidad**: Mide el grado en que los productos o servicios cumplen con los atributos (oportunidad, confiabilidad, amabilidad, accesibilidad, etc.) y requisitos establecidos; éstos últimos pueden ser legales o reglamentarios, así como los que se refieren a la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Cliente**: Organización o persona que recibe un producto. El cliente, puede ser interno o externo a la organización.
- **Desempeño del proceso**: Se refiere a identificar el nivel del cumplimiento del proceso con los fines (objetivos) para los que fue creado. El desempeño incluye aspectos de la operación del proceso como son: recursos utilizados, costos, tiempos de ejecución de actividades o de todo el proceso, desperdicios, satisfacción de usuarios o clientes, etc.
- **Dueño del Proceso**: Persona responsable de la administración del proceso en su totalidad.
- **Eficacia**: El cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, en lugar, tiempo, calidad y cantidad.
- **Eficiencia**: El logro de objetivos y metas programadas con la menor cantidad de recursos.
- **Entrada:** Es lo que se va a transformar durante la ejecución de un proceso, es decir, aquello a lo que se le va a agregar valor (valor añadido) durante la ejecución del proceso.
- **Indicador**: Expresa la relación cualitativa o cuantitativa entre dos o más variables con respecto al comportamiento o desempeño de un sistema o proceso, principalmente en lo que se refiere a su eficiencia y eficacia, así como a la calidad de sus resultados.
- **Indicador de desempeño**: Es la expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas).
- **Líder de proyecto**: Persona responsable de la gestión del proyecto y de la toma de decisiones referentes al mismo.
- **Meta**: Comunica el nivel de desempeño esperado por la organización y permite enfocarla hacia la mejora al establecer límites o niveles de logro. Al establecer metas, se debe asegurar que son cuantificables y que están directamente relacionadas con el objetivo.
- **Oficina financiera**: Punto de contacto para otorgamiento de crédito o financiamiento.
- **Órgano administrativo desconcentrado**: Órgano jerárquicamente subordinado a alguna Secretaría de Estado, con facultades específicas para resolver sobre la materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso.
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (salidas: bienes o servicios).
- **Proceso administrativo**: Es necesario para la gestión interna de la dependencia o entidad, pero no contribuye directamente con su razón de ser.
- **Proceso estandarizado**: Se considera que un proceso factible de homologación está estandarizado cuando en todos los puntos geográficos donde se realiza es ejecutado de la misma manera, previa optimización, y sus estándares de desempeño (metas de sus indicadores) son los mismos.
- **Proceso externo**: Proceso que se realiza fuera de la dependencia o entidad.
- **Proceso interno**: Proceso que se realiza dentro de la dependencia o entidad. Dentro de estos procesos también se considera a los procesos subcontratados.
- **Proceso subcontratado**: Proceso asignado originalmente a la dependencia o entidad, pero que mediante un contrato se encarga de su realización a una empresa.
- **Producto:** Resultado de un proceso (bien o servicio).

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultado de un proceso**: Se refiere al desempeño de un proceso para cumplir con los fines para los que fue creado (incluyendo la producción de bienes o servicios).
- **Salida**: Una salida es el producto resultado de un proceso. Los productos pueden ser bienes o servicios.
- **Satisfacción:** Ejemplos: oportunidad, confiabilidad, amabilidad, accesibilidad.
- **Servicio**: Conjunto de elementos tangibles e intangibles, interacciones, acciones y/o actitudes personales que se generan como resultado de un proceso de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de un usuario.
- **Simplificación de un proceso**: Consiste en modificar la manera de realizar un proceso a fin de obtener al menos una de las siguientes mejoras: reducir el número de actividades del proceso, reducir el tiempo de ejecución del proceso.
- **Unidad de medida**: Es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física (por ejemplo: longitud, volumen, masa y tiempo), definida y adoptada por convención o por ley.
- **Valor agregado**: Véase valor añadido.
- **Valor añadido**: Es el aumento de la calidad generada por una actividad específica perteneciente a un proceso.
- **Variable:** Característica o cualidad observable de algo que es susceptible de adoptar distintos valores cualitativos o cuantitativos, o de ser expresada en varias categorías.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad.* México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.
- Yañez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad. Internacional Eventos.* Consultado el 30 de agosto de 2016, de http://internacionaleventos.com

5. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	

ANEXOS EVIDENCIA 17

17.1 Divulgación de la Información

Obligación 17

17.1 Divulgación Información cursos

