



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE - APLICACION DE PROCESOS A SISTEMAS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO

- Denominación del Programa de Formación:
APLICACION DE PROCESOS A SISTEMAS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
- Código del Programa de Formación:
11210000 – V 1
- Nombre del Proyecto Formativo N/A:
- Fase del Proyecto N/A:
- Actividad de Proyecto Formativo N/A:
- Competencia:
210201052 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON NORMATIVA
- Resultados de Aprendizaje:
 - 210201052-01** estructurar ruta de implementación del modelo de gestión del conocimiento, teniendo en cuenta el manual de procesos y procedimientos de la organización.
 - 210201052-02** aplicar herramientas de diagnóstico y cierre de brechas teniendo en cuenta los procesos organizacionales.
 - 210201052-03** evaluar los resultados obtenidos en la aplicación de las herramientas, según las condiciones del sistema de calidad.
 - 210201052-04** proponer acciones de mejora cuando se presenten brechas de conocimientos, según resultados obtenidos en la aplicación de la herramienta.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (48 horas):



2. PRESENTACIÓN



La gestión del conocimiento ayuda a optimizar los procesos e interacciones entre agentes y clientes de extremo a extremo, permitiendo algunos beneficios:

- **Acelerar el acceso a la información**, brindar los canales y herramientas adecuadas para que colaboradores y clientes obtengan conocimientos de interés.
- **Facilitar la toma de decisiones**, proveer a los clientes información precisa y completa de los productos o servicios para mejorar los resultados a futuro.
- **Mejora la experiencia del cliente**, proporcionándole diversos métodos de acceso a la información para atender las necesidades y solucionar cualquier inconveniente.

El Talento Humano se refiere a capacidades, conocimientos y habilidades de los empleados al servicio de la empresa. Al talento humano también se le conoce como el activo más valioso porque son ellos quienes impulsan el funcionamiento y rendimiento del negocio. Gestionar de forma efectiva al talento humano de una empresa es transformar el entorno de trabajo en espacios productivos y competitivos desarrollando una cultura empresarial sólida, es decir, hacer bien la gestión del talento humano es una inversión en el crecimiento de la empresa.

El Recurso Humano se centra en la **gestión administrativa** y funcional de los empleados, mientras que el Talento Humano va más allá, enfocándose en el desarrollo y la optimización de los talentos de los empleados.

Con el fin de alcanzar el resultado de aprendizaje requerido el instructor Sena deben hacer énfasis en la importancia de:

- El Compromiso
- La Responsabilidad
- La Puntualidad
- La Autonomía
- El manejo del tiempo



Para el desarrollo integral del aprendizaje que se imparte a los aprendices es importante tener en cuenta tres aspectos:

1. Realizar una actividad diaria de reflexión a nivel personal, el análisis de un video, análisis de una lectura y/o Actividad Lúdica de Reflexión.
2. Resaltar la Importancia de las buenas prácticas de salud y seguridad en el trabajo (Posición, limpieza y orden en el puesto de trabajo)
3. Explicación desarrollo y presentación de los trabajos, compromisos y talleres, con los requisitos propuestos para la entrega de estos.

Cada aprendiz debe dejar evidencia de los trabajos realizados y los instructores realizan el acompañamiento sin embargo es de resaltar la importancia de:

- I. Autonomía:** Autonomía, en términos generales, es la condición, el estado o la capacidad de autogobierno o de cierto grado de independencia, en general, la autonomía de una persona es la capacidad o condición de desarrollar tareas de una manera independiente
- II. El Trabajo Sistemático:** El trabajo sistemático consiste en la planificación de los procesos operativos, sistematizar los procesos de control, sistematizar la responsabilidad del equipo y gestionar la mejor continua.
- III. El Trabajo Organizado:** para organizar el trabajo es indispensable el manejo y distribución del tiempo para las actividades asignadas, conocer los objetivos del proyecto formativo y hacer énfasis en la importancia de la apropiación de las competencias propuestas en el programa de formación y el proyecto formación.

Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos

Con el fin de Diagnosticar los conocimientos previos de los aprendices, se aplicará una evaluación inicial de Diagnostico, que permite partir de un punto de referencia y construir aprendizaje significativo partiendo de los mismos.

Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo

Al sensibilizar los aprendices frente a la importancia del trabajo colaborativo se busca propiciar espacios en los cuales se dé el desarrollo de habilidades individuales y grupales a partir de la discusión entre los estudiantes al momento de explorar nuevos conceptos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

TALLER - RAP 1

3.1 Actividades de reflexión inicial:

El vocabulario técnico permite ampliar y transmitir conceptos con claridad, tener una comunicación precisa y efectiva en los entornos profesionales.



Actividad para realizar:

❖ **Defina los siguientes conceptos y socialice con sus compañeros:**

1. Conocimiento
2. Innovación
3. Generación de riqueza
4. Desarrollo Empresarial
5. Estructura Empresarial
6. Capital estructural
7. Capital relacional
8. Capital humano
9. Capital intelectual
10. Gestión del conocimiento

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



Tendencias como IA, IoT, 5G o la realidad virtual traen consigo una serie de beneficios para mejorar la forma de hacer negocios, pero también conllevan riesgos que se deben abordar.

❖ **Actividad para realizar:**

Leer el artículo: Las amenazas que acechan a las nuevas tecnologías (computerweekly.com, 2021) deben realizar un video no mayor a un minuto de las amenazas digitales más comunes en el contexto educativo o profesional.

<https://www.computerweekly.com/es/cronica/Las-amenazas-que-acechan-a-las-nuevas-tecnologias>



3.3 Actividades de apropiación (Conceptualización y Teorización)



La netiquette está motivada por la necesidad de desarrollar en Internet protocolos de conducta para asegurar que los usuarios sean conscientes de las capacidad de Internet como recurso, y de la responsabilidad en que incurren en cómo acceder o transmitir información.

❖ Actividad para realizar:

Leer el artículo titulado Internet: un acelerador de los cambios en la sociedad (Protocolo.org, 2021) e investigar las normas de netiqueta más apropiadas para el entorno empresarial, diseña en formato digital un decálogo sobre el tema tratado.

<https://www.protocolo.org/social/netiqueta/netiqueta-situacion-actual-de-la-red.html>

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento



El proceso administrativo desempeña un papel fundamental en la gerencia de una compañía. Es la hoja de ruta a seguir durante un determinado periodo para alcanzar los objetivos establecidos por la alta dirección, interrelaciona las fases en un proceso integral para lograr las metas propuestas.



❖ Actividad para realizar:

Procesos Administrativo (Concepto, etapas, ciclo PHVA)

Teniendo en cuenta los siguientes links que se encuentra a continuación (Enciclopedia Concepto., s.f) Proceso Administrativo, debe realizar un mapa conceptual de los conceptos del ciclo administrativo e importancia del proceso en las organizaciones.

Además, debe visualizar el video Sistema de gestión documental (Ciclo PHVA) y realizar una lluvia de ideas con ayuda de herramientas digitales tales como canva, genially, etc.

Proceso Administrativo	https://concepto.de/proceso-administrativo/
Vídeo – Gestión documental	https://www.youtube.com/watch?v=zTuf8vn68Ww

TALLER - RAP 2 -

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

❖ Actividad para realizar

Realizar la lectura conoce las nuevas tendencias de la gestión del talento humano, debe realizar un mapa mental sobre el concepto y ventajas del modelo aplicado en la empresa de estudio.

Además, consultar en la revista Desarrollo Empresarial edición 139, el artículo Desarrollo de habilidades gerenciales página 18-23, el cual lo podrá consultar (Desarrollo de Habilidades Gerenciales, 2010) realizar un poster digital sobre las habilidades gerenciales desarrolladas en el artículo.

Nuevas Tendencias T.H.	https://itsqmet.edu.ec/conoce-las-nuevas-tendencias-de-la-gestion-del-talento-humano/#:~:text=laboral%20y%20empresarial,-,%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20nuevas%20tendencias%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento,y%20gestionamos%20a%20nuestros%20empleados.
Revista Desarrollo Empresarial	https://drive.google.com/file/d/1boUzSFwyeO9Nw7X5H0X1bAe2WO_5BvG/view?usp=sharing



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

❖ Actividad para realizar

Leer el artículo La Gestión del conocimiento: Modelos de comprensión y definiciones. (.upb.edu.co, 2015)

Realizar la lectura Desarrollo Empresarial edición 139, el artículo Las empresas, centros de desarrollo del conocimiento y la creatividad página 30-33, (Tanoira, 2010).

debe realizar un diccionario digital con 20 conceptos desarrollados en la lectura, esta evidencia debe ser desarrollada en pareja.

Gestión del conocimiento	https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9344/Gesti%C3%B3n_Conocimiento.pdf
Desarrollo Empresarial	https://drive.google.com/file/d/1boUzSFrwyO9Nw7X5H0X1bAe2WO_5BvG/view?usp=sharing

3.3 Actividades de apropiación (Conceptualización y Teorización)

❖ Actividad para realizar

Visualizar el video ¿Qué son los indicadores de Gestión? Y de forma individual realizar la lectura de la Importancia de los indicadores en la gestión del conocimiento. (Aprendizaje 360 S.A.C, s,f) teniendo en cuenta la información anterior debe elaborar un cuadro sinóptico donde se pueda apreciar los conceptos básico, clasificación e importancia de los indicadores de gestión del conocimiento dentro de las organizaciones.

Vídeo – Indicadores de gestión	https://youtu.be/ON2_v7GrDE0
Importancia de los indicadores en la gestión del conocimiento.	https://aprendizaje360.com/indicadores-gestion-conocimiento/



3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento

Realizar la lectura de la Ley 1581 DE 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. (Archivo General de la Nación, 2012).

Además de consultar Guía de Política de protección sobre la propiedad intelectual: ejes derechos de autor (Ministerio de Educación Nacional, s.f)

sobre los derechos de autor en Colombia, debe en grupos de trabajo de 4 aprendices, realizar un video no superior a 5 minutos de los conceptos, ámbito y aplicación de las leyes tratadas anteriormente.

Ley 1581 de 2012	https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-estatutaria-1581-de-2012/
Guía de Política de protección	https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-336187_recurso_3.pdf

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		<ul style="list-style-type: none">• Activador cognitivo• Vídeos• Cuadro sinóptico• mapa conceptual• juegos interactivos• mesas de trabajo• talleres prácticos	<p>Evidencias de Conocimiento</p> <p>Evidencias de Desempeño</p>	<p>Analiza y comprende los conceptos propuestos</p> <p>Entrega de las actividades y talleres desarrollados</p>	<p>Lista de chequeo</p> <p>Portafolio</p> <p>Rubricas</p> <p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>



		<ul style="list-style-type: none">• crucigramas• Reflexiones• Juego de roles	Evidencias de Producto	Presentación del portafolio con el desarrollo de las actividades propuestas	Cuestionario Prueba escrita Informe final
--	--	--	------------------------	---	---

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD: Es la manifestación de voluntad mediante la cual las personas que tienen acceso a información confidencial o secretos empresariales se comprometen a no divulgarla a terceros o utilizarla en actividades por fuera de las establecidas.

BASE DE DATOS: Es una compilación de información que se dispone y selecciona de tal forma que constituye una creación intelectual, y será protegible solo en casos específicos. Su protección no implica la protección de los datos compilados, sino la forma en cómo estos se disponen en la base de datos.

TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO: conjunto de acciones orientadas a llevar al mercado o a la sociedad las capacidades investigativas y los resultados de investigación del Ministerio de Educación Nacional.

MECANISMOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA: Spin off, producción y comercialización directa, licenciamiento y venta de tecnología.

PROPIEDAD INTELECTUAL: se refiere a las creaciones derivadas del intelecto humano en los terrenos industrial, científico, literario y artístico. Tradicionalmente, la propiedad intelectual se divide en dos categorías, la primera se refiere a la propiedad industrial que es el derecho exclusivo del que goza una persona física o jurídica sobre una invención, un diseño industrial o un signo distintivo y la segunda se refiere a los derechos de autor, que son los derechos que tienen los creadores sobre las obras artísticas o literarias, el software o las bases de datos.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: conjunto ordenado de personas, procesos y herramientas cuyo fin es administrar datos e información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: proceso complejo que involucra la identificación, captura, almacenamiento, transferencia y utilización del conocimiento dentro de una organización.

CAPITAL INTELECTUAL: Posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas, que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados. Compuesto por todos aquellos activos intangibles que generan valor de futuro para las compañías.

EMPREENDEDOR: Persona con capacidad de visualizar oportunidades de mercado y de articular los recursos necesarios para poner en marcha una actividad productiva. El emprendedor espera obtener a cambio una retribución que está fundamentada en la maximización del valor empresarial de su iniciativa



GESTIÓN: Acción de llevar a cabo un proceso complejo, que involucra factores como la creatividad, la innovación y que asume un enfoque proactivo.

GLOBALIZACIÓN: Aumento de la expansión y profundización de las distintas relaciones sociales, económicas y políticas, la creciente interdependencia de todas las sociedades entre sí, promovida por el aumento de los flujos económicos, financieros y comunicacionales.

INNOVACIÓN: Aplicación de nuevas técnicas o procesos productivos. Introducción de nuevos productos, procesos o servicios en el mercado que abran la posibilidad de producir los mismos bienes utilizando menores recursos, bienes nuevos o de mejor calidad, constituyendo un elemento importante para el crecimiento económico.

INVESTIGACIÓN: Búsqueda arriesgada pero metodológica de insumos para los procesos de innovación. La investigación es una forma de vida para el empresario de la época.

TALENTO HUMANO: Activo base de una organización para alcanzar el éxito empresarial ha suplantado al capital físico como fuente de riqueza en la economía de la época en el mundo

TECNOLOGÍA: Transformación del conocimiento en herramientas que facilitan las diversas actividades humanas e industriales. Comprende la aplicación de los conocimientos científicos con fines específicos, que se traduce en el reemplazo de los distintos tipos de trabajo por modernas máquinas, procedimientos y técnicas de producción más eficientes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

<https://www.entrepreneur.com/article/267869>

<http://glosariocreame.blogspot.com/>

VARELA, Rodrigo. Innovación Empresarial: Un Nuevo Enfoque de Desarrollo. ICESI. Cali (V). 1991.

ANZOLA, R. Sérvulo. Desarrollo del Espíritu Emprendedor. Ponencia. VII Congreso Nacional de Administradores de Empresas. Neiva (H). 1991.

Memorias del Seminario Taller: “Desarrollo de Habilidades Emprendedoras”. EMPRETEC, Corporación Innovar. Neiva (H). 1999.

Revista E. Las Características Claves del Empresario Exitoso. Revista No. 1. Fundación FES, Fundación Carvajal y Otros. Santa fe de Bogotá D.C. 1995.

Manual del Asesor FACE. Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”. Santa fe de Bogotá D.C. 1994.

La política del SENA frente a la innovación, la competitividad y el desarrollo tecnológico productivo.

Documentos, soportes y guías del Programa Nacional de Incubación de Empresas. Dirección General del SENA. Bogotá, octubre del 2001.

Colección Académica de Ciencias y estrategias. Obtenido de Colección Académica de Ciencias y estrategias.:

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9344/Gesti%C3%B3n_Conocimiento.pdf

Aprendizaje360 S.A.C. (s,f). aprendizaje360. Obtenido de aprendizaje 360:

<https://aprendizaje360.com/indicadores-gestion-conocimiento/>

Archivo General de la Nación. (18 de 10 de 2012). normativa. archivo general. Obtenido de normativa.

Archivo general: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-estatutaria-1581-de-2012/>

cancillería. (29 de 03 de 2025). cancilleria.gov.co. Obtenido de cancilleria.gov.co:



<https://www.cancilleria.gov.co/internacional/politica/economico/OCDE>

computerweekly.com. (24 de 02 de 2021). Obtenido de computerweekly.com:

<https://www.computerweekly.com/es/cronica/Las-amenazas-que-acechan-a-las-nuevas-tecnologias>

csc. (21 de 09 de 2021). csc.gov.co. Obtenido de csc.gov.co:

<https://csc.gov.co/wp-content/uploads/2021/10/Politica-Gestion-del-Conocimiento-y-la-Innovacion-2021-V1.1.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (04 de septiembre de 2024). dnp.gov.co. Obtenido de dnp.gov.co:

<https://www.dnp.gov.co/plan-nacional-desarrollo/Paginas/plan-nacional-de-desarrollo-2018-2022.aspx>

Desarrollo de Habilidades Gerenciales. (2010). Desarrollo Empresaria No 139, 18-23.

EMP. (s,f). Acerca de EPM-Modelo de Gestión de Competencias.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Angelica María Pinzón Rodríguez	Instructora SENA	Centro de Comercio y Servicios	Marzo de 2025
	Salvador Estiver Martínez Cabuya	Instructor SENA	Centro de Comercio y Servicios	Marzo de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Nubia Lombo Quiverio	Instructor	Técnico Asistencia Administrativa	2025	Ajustes