



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación: 121104
- Nombre del Proyecto: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD DE LA CIUDAD DE POPAYÁN
- Fases del Proyecto: Ejecución.
- Actividad del Proyecto: PROPONER SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.
- Competencia: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades.
 - Argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales.
 - Estructurar el proyecto de acuerdo con criterios de la investigación.
 - Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

La investigación en el ámbito de la Administración en Salud permite analizar y comprender los diferentes factores que influyen en la gestión de los servicios de salud. A través de un enfoque formativo, los aprendices podrán desarrollar habilidades para formular preguntas de investigación, identificar problemas en el sector salud y proponer soluciones basadas en evidencia. Se abordan conceptos como el método científico, tipos de investigación y recolección de datos. El mapa mental es una herramienta visual que ayuda a organizar la información clave sobre el contexto productivo del sector salud. En esta actividad, los aprendices identificarán y estructurarán los factores socioeconómicos, tecnológicos, políticos y culturales que afectan la administración de los servicios de salud. Esta representación gráfica facilitará el análisis de problemáticas y la formulación de estrategias de investigación. En esta fase, los aprendices aplicarán los conocimientos adquiridos para desarrollar una propuesta de investigación enfocada en un problema relevante dentro del



área de Administración en Salud. La propuesta incluirá el planteamiento del problema y justificación, los objetivos de la investigación, el marco teórico y metodológico, estrategias de recolección y análisis de datos, y los posibles impactos y beneficios de la investigación. El proceso de aprendizaje será evaluado mediante la presentación del mapa mental y la propuesta de investigación. Se realizarán sesiones de retroalimentación para fortalecer las competencias investigativas y garantizar la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en el contexto de la Administración en Salud.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad Reflexion Inicial

Que es una empresa?	
Como se clasifica las empresas?	
Que es un producto o servicio?	
Como se clasifican las empresas?	
Una pequeña historia de la administración?	
articulo actualizado de la salud en Colombia?	

Ambiente requerido: aula

Estrategias o técnicas didácticas activas: preguntas y socialización.

Materiales de formación: computador y acceso a internet papel y lápiz

Material de apoyo: caso practico

Evidencias de aprendizaje: entrega de documento Word

Instrumentos de evaluación: participación activa en la discusión del grupo, calidad y relevancia de las soluciones propuestas, feedback.

Duración de la actividad: 2 horas.

3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACION

Actividad No 1. Para saber ustedes como aprendices que conocen sobre proyectos de investigación se realizará un taller en grupo con la intención de que partiendo de sus conocimientos previos contesten las siguientes preguntas:

- 1.¿Cómo definirías el concepto de investigación?
- 2.¿Cuál es la diferencia entre investigación cualitativa y cuantitativa?
- 3 ¿Cómo elegirías un tema de investigación que te interese?



- 4 ¿Qué elementos deberías considerar al formular una pregunta de investigación?
- 5.¿Puedes mencionar las partes principales de un proyecto de investigación?
- 6.¿Qué importancia tiene la revisión de literatura en un proyecto de investigación?

Actividad No 2



El objetivo de esta actividad es identificar, analizar y estructurar problemáticas en la Administración en Salud a través de la metodología del Árbol de Problemas, permitiendo comprender sus causas, efectos y posibles estrategias de solución. Cada aprendiz deberá identificar 12 problemáticas relacionadas con la Administración en Salud, como deficiencia en la gestión hospitalaria, falta de personal o largas listas de espera. Para cada problema, se debe establecer al menos una causa y un efecto, además de proponer estrategias que ayuden a mitigar la situación. Luego, deberán seleccionar el problema o necesidad central, agrupando las principales dificultades detectadas. Posteriormente, construirán el Árbol de Problemas, representando gráficamente la información: las raíces indicarán las causas, el tronco representará el problema central y las ramas mostrarán los efectos del problema. Finalmente, cada aprendiz deberá socializar su análisis, explicando su árbol de problemas y las estrategias propuestas. La evaluación se basará en la identificación clara y justificada de problemas, el análisis coherente de causas y efectos, las propuestas de solución fundamentadas y la presentación estructurada del árbol de problemas. Esta actividad fortalecerá la capacidad de análisis e investigación en la Administración en Salud, permitiendo a los aprendices comprender mejor la dinámica de los problemas que afectan el sector.

Material de apoyo Word

Actividad numero 3 Lectura del caso:

Lean detenidamente el caso "Mi tienda" proporcionado. Identifiquen los principales problemas y oportunidades relacionados con la organización de los procesos (alistamiento) y el empoderamiento de los empleados (facultamiento).

El instructor entregara un material de apoyo.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2 Teniendo en cuenta la explicación del Instructor, el Aprendiz debe investigar acerca de: Diferentes metodologías para levantar información.

Tipos de instrumentos. (Cuestionario, Encuesta, Lista de Verificación, Entrevista personal, Entrevista telefónica), clases e importancia. Concepto de información, clases, canales y medios. - Técnicas para redactar preguntas y contenidos del instrumento de acuerdo con el propósito.



- Tiempo: 3 horas.

La evidencia que entrega debe quedar en el portafolio digital del aprendiz.

Actividad 3: Realizar un inventario de necesidades segun la orientación del instructor.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACION DEL CONOCIMIENTO

Actividad 1



Actividad: Identificación y análisis de Stakeholders en una organización del sector salud

En el marco del proceso formativo del programa de Administración en Salud, los aprendices desarrollarán una actividad orientada a identificar y analizar los stakeholders (grupos de interés) que influyen directa o indirectamente en las organizaciones del sector salud. El objetivo es que los aprendices comprendan la importancia de reconocer a estos actores estratégicos, evaluando su nivel de poder, interés e influencia dentro del sistema de salud.

La actividad inicia con una contextualización del concepto de stakeholders, donde se explicará su clasificación (internos y externos) y su relevancia en la toma de decisiones, especialmente en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entidades promotoras de salud (EPS), clínicas, hospitales u organismos de control.



A continuación, los aprendices se organizarán en equipos de trabajo y seleccionarán una institución del sector salud —real o simulada— como caso de estudio.

Con base en el taller entregado en el material de apoyo, cada grupo diligenciará una matriz de stakeholders donde identificarán los principales actores internos (como personal médico, administrativo, junta directiva) y externos (usuarios, EPS, entes de control, proveedores, comunidad, Ministerio de Salud, entre otros). A cada stakeholder se le asignará un nivel de influencia e interés, y será ubicado en una matriz de poder/interés para priorizar su gestión.

- Ambiente Requerido: ambiente de formación.

- Materiales: archivo reclutamiento de personal, conectividad, plataforma TERRITORIUM.

- Tiempo: 3 horas.

Actividad 2

Elabore un mapa mental sobre las características y necesidades del contexto social o productivo de su área de formación, reconociendo los aspectos socioeconómicos, tecnológicos, políticos y culturales. Para la elaboración del mapa mental, en general, las siguientes recomendaciones:

1. **Formato:** puede elaborarse a través de herramientas digitales de elaboración de mapas mentales o tomando una fotografía de un mapa mental dibujado a mano y luego convirtiéndola a PDF.
2. **Definir el contenido central:** ubicar el nombre del contexto en el centro de la pantalla o papel y distinguir con una imagen o ícono que lo represente. El contenido central es un tema, idea o concepto para desarrollar.
3. **Identificar un número limitado de características del contenido central:** hacer las bifurcaciones a través de ideas principales, posteriormente en agrupaciones y asociaciones. Se sugiere tener una lluvia de ideas previamente. Es importante el uso de colores, uno solo por bifurcación, teniendo especial cuidado en su grosor.
4. **Jerarquizar ideas:** establecer el tamaño de las ramificaciones, letras, colores, categorías y subcategorías, estableciendo un tamaño determinado para las ramas y las imágenes, para que, en la lectura, se entienda que el tamaño de las ramas e imágenes principales, es mayor al de las ramas secundarias, y el de estas últimas, mayor al de las terciarias, y así sucesivamente.
5. **Unir asociaciones:** mediante ramificaciones y líneas, se irradian las ideas secundarias y las asociaciones entre ideas.
6. **Ampliar hacia afuera:** priorizar las ideas según las manecillas del reloj. En cada bifurcación, incluir una imagen digital o elaborada a mano.
7. **Ubicar imágenes:** apoyos visuales y colores determinarán la calidad de la presentación; por esta razón, se recomienda tener especial cuidado en la calidad y el tamaño de la imagen para acentuar las ideas a recordar.
8. **Diseñar nodos:** para asegurar las conexiones entre las bifurcaciones.

Actividad 3: Elaboración de una Matriz FODA en Administración en Salud

El objetivo de esta actividad es realizar un análisis FODA que permita evaluar de manera integral el entorno en el sector salud, sirviendo de puente entre la caracterización del contexto (previa elaboración del mapa mental) y el desarrollo de la propuesta de investigación. Los aprendices deberán identificar, a partir de la información recolectada sobre factores socioeconómicos, tecnológicos, políticos, culturales y ambientales, los elementos internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que afectan la gestión en servicios de salud. Para ello, se les solicita que elaboren una matriz FODA en la que detallen, en la sección de Fortalezas, aquellos recursos y capacidades internas como personal capacitado, infraestructura moderna o programas de salud eficientes; en la sección de Debilidades, identifiquen las limitaciones internas tales como deficiencias en la atención o problemas administrativos; en la parte de Oportunidades, señalen factores externos favorables como avances tecnológicos, políticas públicas de apoyo o alianzas estratégicas; y en Amenazas, anoten los riesgos externos derivados de cambios regulatorios, crisis económicas o



barreras culturales. Una vez completada la matriz, los aprendices analizarán los elementos identificados para determinar las áreas críticas que necesitan intervención y discutirán en grupo sus hallazgos, con el fin de priorizar estrategias que conviertan las debilidades en fortalezas y aprovechen las oportunidades del entorno. El resultado esperado es una matriz FODA bien estructurada y fundamentada, que sirva de diagnóstico integral y base para definir objetivos y estrategias en la propuesta de investigación, orientadas a mejorar la coordinación y gestión de los servicios de salud de manera innovadora y sostenible.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento		Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario de conocimientos, Control de intervenciones y opiniones.
Evidencias de Desempeño		Técnica: Simulación de situaciones. Instrumento: Lista de chequeo de proceso y de producto.



Evidencias de Producto:		Técnica: Observación directa. Instrumento: Lista de cotejo.
--------------------------------	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- LIBRO Administracion de recursos humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” Autor Idalberto Chiavenato.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Eyverth Ordoñez Miranda	Instructor	Centro comercio y ss	3 Marzo de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	EYVERTH ORDOÑEZ MIRANDA	Instructor	Centro comercio y sss		Ajuste para orientación por formación remota.

EL ARBOL DE PROBLEMA

EFFECTOS 1

EFFECTOS 2

EFFECTOS 3

EFFECTOS 4

EFFECTOS 5

EFFECTOS 6

EFFECTOS 7

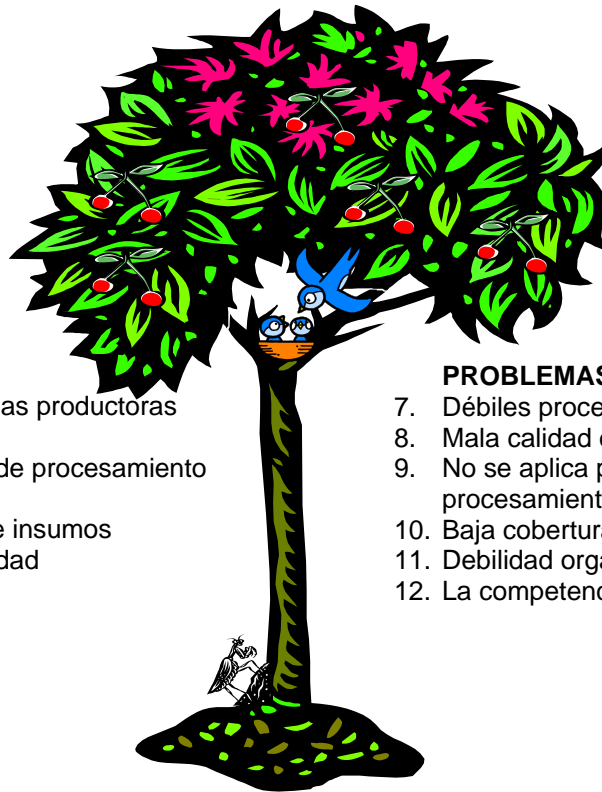
EFFECTOS 8

EFFECTOS 10

EFFECTOS 11

EFFECTOS 9

EFFECTOS 12



PROBLEMAS

1. Bajos ingresos de las familias productoras
2. Producción artesanal
3. Inexistencia de una planta de procesamiento
4. desempleo
5. alto costo de concentrado e insumos
6. no hay manejo de la inocuidad

PROBLEMAS

7. Débiles procesos de capacitación y asistencia técnica
8. Mala calidad de los alevinos
9. No se aplica practicas de pos cosecha y procesamiento
10. Baja cobertura del mercadeo
11. Debilidad organizativa empresarial
12. La competencia hace el sector exigente.

CAUSAS 1

CAUSAS 4

CAUSAS 2

CAUSAS 5

CAUSAS 3

CAUSAS 6

CAUSAS 7

CAUSAS 8

CAUSAS 9

CAUSAS 10

CAUSAS 11

CAUSAS 12



Taller Investigación

Estimados aprendices, a continuación, encontrarán una serie de preguntas a desarrollar relacionadas con lo visto anteriormente en formación, este taller deberá ser desarrollado de manera grupal como han venido trabajando y ser enviado el día 10 de abril al correo eordonez@sena.edu.co hasta las 11:59 pm, recuerden que solo un integrante del grupo se encargará de esto.

De acuerdo al siguiente título "Trazando los Vínculos: Explorando las Experiencias y Percepciones de la Integración Social en Comunidades Multiculturales Urbanas" deberán :

1. Identificar si es una investigación cualitativa o cuantitativa y por que
2. Crear un objetivo general y tres objetivos específicos
3. Buscar 1 o 2 Artículos relacionados con el tema, y crear una metodología de manera breve.
4. Escribir unos posibles resultados para LA INVESTIGACIÓN QUE CADA UNO DE USTEDES HA CREADO CON SU GRUPO EN CLASE.
5. Identificar cual es la importancia de la investigación dentro de procesos archivísticos.

NOTA: El presente trabajo deberá ser presentado de manera organizada, teniendo en cuenta normas básicas APA 7. Cualquier duda no duden en comunicarse conmigo.

EXITOS!