PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 21 de febrero de 2021

Señor
EMILIO DELGADO DÍAZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2229239**
Coordinador Académico – Instructor G18
Coordinación Académica Jornada Fines de Semana
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual febrero del año 2021

Referencia: No CO1.PCCNTR.2229239 del año 2021

DORA PATRICIA SIERRA VERGARA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 43.610.385 de Medellín, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica Jornada Fines de Semana del Centro de Gestión Administrativa, 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: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA MIL PESOS ($40.690.000) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2021, por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL PESOS ($3.380.000) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS ($2.210.000) COP.

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, para impartir Formación Profesional Integral, mediante la modalidad de periodos fijos de instructores, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria, presencial y virtual, en las Áreas de Gestión del Talento Humano, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión Documental y de la Información, del Centro de Gestión Administrativa, Subsede y Organizaciones, así como las actividades de capacitación o de auditoria en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir, Controlar, Planes, Programas y Proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la Formación de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas.	Reunión de equipo ejecutor, Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación profesional integral.	• Formato Evaluación y Seguimiento fichas 1966862 TGA- 2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • Cronograma Programado de las fichas 1966862 TGA-2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • PPPF de las fichas 2183895/99 TGTH. • Guía de Aprendizaje de las fichas 2183895/99 TGTH.
2	Orientar y apoyar a los aprendices en el desarrollo de proyectos formativos y/o productivos en las respectivas etapas de formación.	Reunión de equipo ejecutor, Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación profesional integral.	• Formato Evaluación y Seguimiento fichas 1966862 TGA- 2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • Cronograma Programado de las fichas 1966862 TGA-2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • PPPF de las fichas 2183895/99 TGTH. • Guía de Aprendizaje de las fichas 2183895/99 TGTH.
3	Garantizar la actualización de los contenidos y tecnologías, de las fases o Competencias en las cuales se desarrolla la formación de los aprendices.	Reunión de equipo ejecutor, Alistamiento, Inducción a la competencia, Ejecución de la formación profesional integral.	• Formato Evaluación y Seguimiento fichas 1966862 TGA- 2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • Cronograma Programado de las fichas 1966862 TGA-2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • PPPF de las fichas 2183895/99 TGTH. • Guía de Aprendizaje de las fichas 2183895/99 TGTH.
4	Así mismo, de acuerdo con el área de desempeño para la cual fue seleccionado deberá orientar la formación, para	Reunión de equipo ejecutor, Alistamiento,	• Formato Evaluación y Seguimiento fichas 1966862 TGA- 2183895

	desarrollar en los aprendices las competencias del programa.	Inducción a la competencia, Ejecución de la formación profesional integral.	TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • Cronograma Programado de las fichas 1966862 TGA-2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • PPPF de las fichas 2183895/99 TGTH. • Guía de Aprendizaje de las fichas 2183895/99 TGTH. .
5	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	Participar en los procesos de certificación de Normas de competencia laboral.	Certificados que reposan en los documentos de la contratación.
6	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo.	Elaborar los documentos administrativos que solicite la Coordinación Académica.	• Formato Evaluación y Seguimiento fichas 1966862 TGA- 2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • Cronograma Programado de las fichas 1966862 TGA-2183895 TGH- 2183899 GTH-1966899 TGD. • PPPF de las fichas 2183895/99 TGTH. • Guía de Aprendizaje de las fichas 2183895/99 TGTH.
7	Cumplimiento del manual, estándares y lineamientos vigentes para la orientación de procesos de formación a través de ambientes virtuales de aprendizaje.	Impartir formación a través de diferentes herramientas tecnológicas	Envío de enlaces de sesiones virtuales de la aplicación Meet y sus correspondientes videos, suministrados a la Coordinación Académica al correo plancontingenciajfs@gmail.com

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

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 los certificados de afiliación a EPS Compensar, AFP Colfondos, ARL Positiva de Seguros, RUT, Póliza de cumplimiento con recibo de pago, certificación bancaría no mayor a 30 días y certificado de exámenes pre ocupacionales vigentes. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (65) folios

Cordialmente,

Dora Patricia Sierra Vergara
Contratista
C.C. No. 43. 610.385

Recibí a satisfacción:

Emilio Delgado Díaz
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.2229239 de 2021
Coordinador Académico – Instructor G18

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**1966862**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.			**CÓDIGO:**	210601002
FECHA INICIO:	25 DE ENERO DE 2021	**FECHA FIN:**	10 DE ABRIL DE 2021		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
16	RAP 16	21060100201	Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.	100%
52	RAP 52	21060100202	Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización.	100%
15	RAP 15	21060100203	Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.	100%
38	RAP 38	21060100204	Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	DESARROLLAR TALLER CONCEPTUALIZACIÓN Y GENERALIDADES	DESARROLLAR TALLER SOBRE TIPOS DE EVENTOS	ELABORAR UNA SÍNTESIS MEDIANTE LA TÉCNICA TELARAÑA MENCIONANDO Y EXPLICANDO: COMITÉS NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UN EVENTO	PRESENTAR EXPOSICIONES SOBRE RECURSOS LOGISTICOS	PRESENTAR PROPUESTA DE LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN DEL EVENTO		ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL D	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 15 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 21 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 28 MES: 2 SEMANA 3	DIA: 7 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 14 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. x DESEM. X PRODUC. X	CONOC. X DESEM. X PRODUC. X	CONOC. X DESEM. X PRODUC. X	CONOC. X DESEM. X PRODUC. X	CONOC. X DESEM. X PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C	**CUMPLE**		
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 16: Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de c	RAP 16: Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de c	RAP 52: Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el pr	RAP 52: Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el pr	RAP 52: Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el pr			
PORCENTAJE	50%	50%	35%	35%	30%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	SI	NO	50%	
1	CC	1013613951	AMPUDIA GOMEZLEIDY JOHANA				0%	
2	CC	1016064640	AREVALO GARZONDEISSY CATHERINE				0%	
3	CC	1005855137	BUSTOS SOLERMARLLY ALEJANDRA				0%	
4	CC	1006863640	CALDERON CARVAJALJASBLEIDY				0%	
5	CC	1001188646	CAMPOS DUARTECESAR JULIAN				0%	
6	CC	1010162773	CAÑON LOPEZLUZ ADRIANA				0%	
7	CC	1024473784	DIONISIO ROJASVIVIANA ANDREA				0%	
8	CC	1033649255	GALLEGO GALLEGORUBEN ALEXIS				0%	
9	CC	1007418491	GONZALEZ BONILLALUISA FERNANDA				0%	
10	CC	1032464740	GUAQUETA VALENCIACAMILO				0%	
11	CC	1023978292	GUTIERREZ ARANDIAJIBSSY YURANY				0%	
12	CC	1075678615	HERRERA WAGNERNATALIA				0%	
13	CC	1030683124	JIMENEZ ZAMUDIODANIELA FERNANDA				0%	
14	CC	1.014.247.914	LUNA RIVEROMARELYS				0%	
15	CC	1000019333	MELO VASQUEZANGIE CATALINA				0%	
16	CC	1033814112	MOMPOTES CAMAYOALBA LUCIA				0%	
17	CC	1039094937	NOBLE CORDEROYURI ESTER				0%	
18	CC	1065134937	OLIVERO GOMEZLIZ PATRICIA				0%	
19	CC	1010011860	PEREZ PEREZVALENTINA				0%	
20	CC	1108936317	PRADA MOLINAANA LISETH				0%	
21	CC	1030605364	RAMIREZ JARAMILLOCRISTIAN DAVID				0%	
22	CC	1013657121	RIAÑO GUACANEMESINDY CATERINE				0%	
23	CC	1010012296	RODRIGUEZ COTRINACAMILO ANDRES				0%	
24	CC	1023021124	ROMERO PLAZASANGY ALEXANDRA				0%	
25	CC	51865785	SANCHEZ PEREZLIGIA				0%	
26	CC	53042101	SUSPES RODRIGUEZNATHALY				0%	
27	TI	1007467930	TIQUE BENAVIDEZDANIEL FELIPE				0%	
28	CC	1073685496	TORRES BAQUEROOLGA LUCIA				0%	
29	CC	1015455864	VILLALBA CRUZWILLIAM MAURICIO				0%	
30							0%	
31							0%	
32							0%	
33							0%	
34							0%	
35							0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 16: Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de c	RAP 52: Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el pr	RAP 15: Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la	RAP 38: Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el pr	:	:	:
100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**1966899**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL	**CÓDIGO:**	521213
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.(SALUD OCUPACIONAL)			**CÓDIGO:**	240201500
FECHA INICIO:	25 DE ENERO DE 2021	**FECHA FIN:**	10 DE ABRIL DE 2021		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		**CODIGO RESULTADO**	**RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE**	**% ASIGNACIÓN**
17	RAP 17	24020150007	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnostico de su condición física individual y la naturaleza y al complejidad de su desempeño labora	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	**EVIDENCIA N° 1**	**EVIDENCIA N° 2**	**EVIDENCIA N° 3**	**EVIDENCIA N° 4**	**EVIDENCIA N° 5**	**ESTRATEGIA PEDAGÓGICA**	**PRIMER CORTE**	
	Investigación sobre los conceptos y definiciones relacionados con SST	Elaborar cuadro comparativo e historieta - introducción SST	Elaborar folleto y exposición normatividad	Prevención en Riesgos Laborales en Seguridad y Salud en el Trabajo	Identificación de peligros en un área de trabajo GTC 45 -2012 -Elaborar matriz de riesgos		**PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LAB**	**OBSERVACIONES**
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 15 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 21 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 28 MES: 2 SEMANA 3	DIA: 7 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 14 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. x DISEÑA. X PRODUC. X	CONOC. X DISEÑA. X PRODUC. X	CONOC. X DISEÑA. X PRODUC. X	CONOC. X DISEÑA. X PRODUC. X	CONOC. X DISEÑA. X PRODUC. X			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 17: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 17: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 17: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 17: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	RAP 17: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	**CUMPLE**		
PORCENTAJE	10%	10%	10%	10%	10%			

N°	**TIPO**	**DOCUMENTO**	**APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)**	**VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA**	**SI**	**NO**	**50%**	
1	CC	1030672168	ABELLO ALVARADOYINNETH ALEXANDRA				0%	
2	CC	1072073960	ACOSTA CHITIVAGILBERTO DAVID				0%	
3	CC	39610663	ALDANA GARZONLIRIAN				0%	
4	CC	1072960785	BARRETO LOPEZKAROL FERNANDA				0%	
5	CC	32776643	BOLAÑO JIMENEZSAMIRIS DE LAS MERCEDES				0%	
6	CC	1233489272	CARO PABAYULITZA				0%	
7	CC	1010199167	CARREÑO MORENOSANDY CAROLINA				0%	
8	CC	1030594192	CUITIVA YANEZMIGUEL ANGEL				0%	
9	CC	1023919261	FONSECA VALENCIAJENNY LORENA				0%	
10	CC	1020831031	GONZALEZ PEREZWILSON MILQUIADEZ				0%	
11	CC	1024579712	GUTIERREZ RODRIGUEZXIOMARA AZUCENA				0%	
12	CC	52878857	HERNANDEZ LLANESMARCELA				0%	
13	CC	53080635	HERNANDEZ SANTOSFANNY ESPERANZA				0%	
14	CC	1.019.062.026	HERRERA MUÑOZADRIANA MARCELA				0%	
15	CC	51748384	HIDALGO CORREDORMARTHA				0%	
16	CC	80241150	MARROQUIN OSTOSGONZALO				0%	
17	CC	1001314528	MARTINEZ GUANUMEHEIDI NICOL				0%	
18	CC	53068698	MUÑOZ MORENOADRIANA MARIA				0%	
19	CC	1110468145	OVALLE PARRAMAYRA ALEJANDRA				0%	
20	CC	1073714519	PEÑA RICAURTEANDRES FELIPE				0%	
21	CC	1072423060	RAMIREZ RODRIGUEZCRISTIAN RAFAEL				0%	
22	CC	1012340609	RINCON MARINDIEGO ARMANDO				0%	
23	CC	53047628	RINCON MOZOANGELA				0%	
24	CC	1065242768	RIVERA ALDANAKEYLA JOHANA				0%	
25	CC	65727730	RUIZ HERNANDEZMARIA DEL TRANSITO				0%	
26	CC	52749945	SANCHEZ NIETOYOLANDA				0%	
27	CC	53020955	SANCHEZ NIETOESPERANZA				0%	
28	CC	1014229378	SUAREZ PINEDAHERALDIN				0%	
29	CC	1005726429	TIQUE YARALEYDI CAROLINA				0%	
30	CC	1005825644	TIQUE YATEJESICA ALEXANDRA				0%	
31	CC	1193477196	URQUIZA OLAYADEIBY SMITH				0%	
32	CC	1032485397	VARGAS VERALINA MARIA				0%	
33							0%	
34							0%	
35							0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 17: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de	:	:	:	:	:	:
50%	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2183895**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN TALENTO HUMANO	**CÓDIGO:**	112005
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN II			**CÓDIGO:**	210601011
FECHA INICIO:	25 DE ENERO DE 2021	**FECHA FIN:**	10 DE ABRIL DE 2021		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	156245	Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Información, De Acuerdo Con La Metodología Utilizada Y La Tecnología Disponible.	100%
5	RAP 5	156249	Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De Acuerdo Con Las Políticas Y La Metodología Establecida.	100%
6	RAP 6	156250	Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación	100%
7	RAP 7	156251	Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Elabore un organizador grafico relacione y explique estadistica y variables	taller # 2 sobre población y muestra	Taller # 3 sobre medidas de tendencia central	Taller # 4 sobre estadistica descriptiva	presentar anteproyecto de investigación		PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN II	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 15 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 21 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 28 MES: 2 SEMANA 3	DIA: 7 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 14 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 5: Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De	RAP 5: Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De	RAP 1: Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Informac	RAP 1: Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Informac	RAP 6: Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación	CUMPLE		
PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	35%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	SI	NO	59%	
1	CC	1053610888	AGUILAR MARTINEZJULIETH ALEJANDRA				0%	
2	CC	53049108	BARRERA SILVALADY DAYANA				0%	
3	CC	80829644	BERNAL ROBLESJULIAN ANDRES				0%	
4	CC	1069434415	BOHORQUEZ JORDANWENDY YOHANNA				0%	
5	TI	1001299535	CABIATIVA DUARTEALICE ZHARICT				0%	
6	CC	79221806	CAMELO MOJICAJHON JAIRO				0%	
7	CC	1024505448	DUQUE ANDRADEALEXANDRA				0%	
8	CC	1024472627	GERENA CHACONLEYDY				0%	
9	CC	1005813560	GUTIERREZ LAGUNAEYLIN SUGEY				0%	
10	CC	1030591139	HUERTAS MORENONELY ANDREA				0%	
11	CC	1022438458	LARA CACERESANDREA NATHALIA				0%	
12	CC	1013680577	LOZANO PAMPLONAEFERY VALENTINA				0%	
13	CC	51948811	MAHECHA ROJASMONICA CONSUELO				0%	
14	CC	1023961941	MARTINEZ GONZALEZFRANCY YURANI				0%	
15	CC	1019121311	MARTINEZ HERNANDEZJEIMMY TATIANA				0%	
16	CC	1026303674	MENDOZA AURORA				0%	
17	CC	1001054659	MOLINA LOPEZYESICA TATIANA				0%	
18	CC	1020750458	MORERA AGUILERAMABEL ROCIO				0%	
19	CC	1014188261	NAVARRETE RINCONJOHN ALEXANDER				0%	
20	CC	1090448253	ORTIZ BUSTAMANTEMAYRA ELIZABETH				0%	
21	CC	1030577143	OTERO ALMANZAELIANA				0%	
22	TI	1007467843	RAMIREZ BUSTOSLUISA FERNANDA				0%	
23	CC	1065593864	ROJAS OSPINOOSWALDO ENRIQUE				0%	
24	CC	1012376956	ROJAS PAEZNORMA CONSTANZA				0%	
25	CC	1023027061	SANCHEZ BERNALDAYAN LORENA				0%	
26	CC	1192814499	SANCHEZ LOPEZNICOL VALENTINA				0%	
27	CC	1047410405	TAPIA MUÑOZLUZ DARIS				0%	
28	CC	1013686140	TIMOTE MORENOJASBLEIDI JULIE				0%	
29	CC	1031149175	VALLEJO CALDERONPAOLA ANDREA				0%	
30	CC	1098654171	VELANDIA LEONEMELY MARIA				0%	
31	CC	52501644	VELANDIA TIQUECLAUDIA				0%	
32							0%	
33							0%	
34							0%	
35							0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Informac	RAP 5: Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De	RAP 6: Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación	RAP 7: Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada.	:	:	:
100%	100%	35%	0%	0%	0%	0%
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2183899**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN TALENTO HUMANO	**CÓDIGO:**	112005
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	DORA PATRICIA SIERRA VERGARA				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN II			**CÓDIGO:**	210601011
FECHA INICIO:	25 DE ENERO DE 2021	**FECHA FIN:**	10 DE ABRIL DE 2021		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	156245	Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Información, De Acuerdo Con La Metodología Utilizada Y La Tecnología Disponible.	100%
5	RAP 5	156249	Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De Acuerdo Con Las Políticas Y La Metodología Establecida.	100%
6	RAP 6	156250	Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación	100%
7	RAP 7	156251	Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Elabore un organizador grafico relacione y explique estadistica y variables	taller # 2 sobre población y muestra	Taller # 3 sobre medidas de tendencia central	Taller # 4 sobre estadistica descriptiva	presentar anteproyecto de investigación		PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN II	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 15 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 21 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 28 MES: 2 SEMANA 3	DIA: 7 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 14 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 5: Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De	RAP 5: Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De	RAP 1: Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Informac	RAP 1: Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Informac	RAP 6: Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación	CUMPLE		
PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	35%			

Nº	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	SI	NO	59%	RAP 1: Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Informac 100%	RAP 5: Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De 100%	RAP 6: Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación 35%	RAP 7: Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada. 0%	: 0%	: 0%	: 0%
1	CC	1007816754	ACOSTA PERDOMOELIANA MAGNOLIA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	CC	1233509374	ARDILA CICUAYULI KATERINE				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	CC	1024554536	BARRERA ZAMBRANOANDRES FELIPE				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	CC	53103389	BENITEZ RODRIGUEZANGEY CATERINE				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	CC	52971081	CASTRO TRIVIÑOYEIMY ADRIANA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	CC	1033760162	FLOREZ ALVAREZJORGE EDUARDO				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	CC	28552851	GAMEZ GOMEZDORA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	CC	1007565607	GRACIA CABALLEROJUAN DAVID				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9	CC	1072431733	GUERRERO GARCIALICED JOHANA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10	CC	1031148316	HERRERA ACUÑAWENDY ISABEL				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11	CC	1072424698	LAITON ESPAÑOLJUAN DAVID				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
12	CC	52928187	MAHECHA GONGORALUZ ADRIANA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
13	CC	1023893384	MARTINEZ MORENOJOHANNA LIZETH				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
14	CC	1030609303	MATEUS NUÑEZDIANA MARCELA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15	CC	1090448862	MAYORCA AMAYAMARIA ALEJANDRA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16	CC	1233502861	MORA CENTENOJUANA VALENTINA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17	CC	39702186	MORALES AHUMADALILIA MARLENI				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18	CC	1007430228	MUÑOZ SOTOMARIA ALEJANDRA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19	CC	1072703994	MURCIA ESQUEADIANA ALEJANDRA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
20	CC	1000784877	NIÑO RODRIGUEZANGIE STEFFANIA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
21	TI	1000519137	NUÑEZ IBAÑEZLAURA VALENTINA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
22	CC	1023027295	QUINTERO PEÑADARCY NATALIA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
23	CC	1075245674	RAMIREZ RAMIREZLEIDY JOHANNA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
24	CC	1010221833	RODRIGUEZ MORALESTATIANA CAROLINA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
25	CC	80727498	ROMERO MENDIVELSORAUL ANIBAL				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
26	CC	1010180256	RUIZ YENNIFER ALEXANDRA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
27	TI	1005026003	VILLAMIZAR TREJOLILIAN GABRIELA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
28	CC	1007960051	VILLAMIZAR VALENCIAJERLLY VALENTINA				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
29	CC	1065591992	ZAMBRANO SANCHEZDIANA KATERINE				0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30							0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
31							**0%**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
32							**0%**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
33							**0%**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
34							**0%**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
35							**0%**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

EJECUCUÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
CRONOGRAMA

Regional	Distrito Capital	Centro:	Gestión Administrativa, Coordinación Académica JFDS
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión del Talento Humano	Código:	112005
Competencia a desarrollar	Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización II.	Código:	210601011.
Resultados de aprendizaje	RAP 1,5,6,7		
Instructor-Tutor:	Dora Patricia Sierra Vergara		

No. de Ficha 2183895

	Día		Mes		Año	
Inicia	2	5	0	1	2	1
Finaliza	1	0	0	4	2	1

TEMAS/ E-A-E	Horas	PROGRAMADO-CUMPLIDO	SEMANA - FECHA																							OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
			Del 6 al 12 de febrero de 2021	Del 13 al 19 de febrero de 2021	Del 20 al 26 de febrero de 2021	Del 27 febrero al 5 de marzo de 2021	Del 6 al 12 de marzo de 2021	Del 13 al 19 de marzo de 2021	Del 20 al 26 de marzo de 2021	Del 27 al 31 de marzo de 2021	Del 5 al 11 de abril de 2021																
Acta inducción, autodiagnostico, Cronograma de actividades y Conceptualización de la competencia	8	P																								
		C																								
RAP 1 - Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Información, De Acuerdo Con La Metodología Utilizada Y La Tecnología Disponible. Actividad: Elabore un organizador grafico relacione y explique estadistica y variables	8	P																								
		C																								
RAP 1- Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Información, De Acuerdo Con La Metodología Utilizada Y La Tecnología Disponible. Actividad: taller # 2 sobre población y muestra	8	P																								
		C																								
RAP 5 -Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De Acuerdo Con Las Políticas Y La Metodología Establecida. Actividad: Taller # 3 sobre medidas de tendencia central	8	P																								
		C																								
RAP 5 - Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De Acuerdo Con Las Políticas Y La Metodología Establecida. Actividad: Taller # 4 sobre estadistica descriptiva	8	P																								**PRIMER PUNTO DE CONTROL 12 DE MARZO**
		C																								
RAP 6 - Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación Actividad: investigación	8	P																								
		C																								
RAP 6 - Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación Actividad: Desarrollar informe del estado de la pyme	8	P																								
		C																								
RAP 7 - Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada**.** ActividadPresentación propuesta para la pyme-sustentación	8	P																								
		C																								
RAP 7- Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada. Actividad: Propuesta de mejora para la pyme en los procesos vistos	8	P																								
		C																								
RAP 7- Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada. Actividad: Evaluación final	8	P																								**SEGUNDO PUNTO DE CONTROL 10 ABRIL 2021**
		C																								
		P																								
		C																								
		P																								
		C																								

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

EJECUCUÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
CRONOGRAMA

Regional	Distrito Capital	Centro:	Gestión Administrativa, Coordinación Académica JFDS
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión del Talento Humano	Código:	112005
Competencia a desarrollar	Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización II.	Código:	210601011.
Resultados de aprendizaje	RAP 1,5,6,7		
Instructor-Tutor:	Dora Patricia Sierra Vergara		

No. de Ficha 2183899

	Día		Mes		Año	
Inicia	2	5	0	1	2	1
Finaliza	1	0	0	4	2	1

TEMAS/ E-A-E	Horas	PROGRAMADO-CUMPLIDO	SEMANA - FECHA																							OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
			Del 6 al 12 de febrero de 2021	Del 13 al 19 de febrero de 2021	Del 20 al 26 de febrero de 2021	Del 27 febrero al 5 de marzo de 2021	Del 6 al 12 de marzo de 2021	Del 13 al 19 de marzo de 2021	Del 20 al 26 de marzo de 2021	Del 27 al 31 de marzo de 2021	Del 5 al 11 de abril de 2021																
Acta inducción, autodiagnostico, Cronograma de actividades y Conceptualización de la competencia	8	P																								
		C																								
RAP 1 - Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Información, De Acuerdo Con La Metodología Utilizada Y La Tecnología Disponible. Actividad: Elabore un organizador grafico relacione y explique estadistica y variables	8	P																								
		C																								
RAP 1- Establecer Las No Conformidades De La Compilación Y La Tabulación De La Información, De Acuerdo Con La Metodología Utilizada Y La Tecnología Disponible. Actividad: taller # 2 sobre población y muestra	8	P																								
		C																								
RAP 5 -Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De Acuerdo Con Las Políticas Y La Metodología Establecida. Actividad: Taller # 3 sobre medidas de tendencia central	8	P																								
		C																								
RAP 5 - Identificar Las Variables Para La Codificación De La Información Por Tabular, De Acuerdo Con Las Políticas Y La Metodología Establecida. Actividad: Taller # 4 sobre estadistica descriptiva	8	P																								**PRIMER PUNTO DE CONTROL 12 DE MARZO**
		C																								
RAP 6 - Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación Actividad: investigación	8	P																								
		C																								
RAP 6 - Tabular La Información Recolectada En Los Instrumentos De Investigación Actividad: Desarrollar informe del estado de la pyme	8	P																								
		C																								
RAP 7 - Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada. ActividadPresentación propuesta para la pyme-sustentación	8	P																								
		C																								
RAP 7- Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada. Actividad: Propuesta de mejora para la pyme en los procesos vistos	8	P																								
		C																								
RAP 7- Emitir Resultados De La Información Codificada Y Tabulada. Actividad: Evaluación final	8	P																								**SEGUNDO PUNTO DE CONTROL 10 ABRIL 2021**
		C																								
		P																								
		C																								
		P																								
		C																								

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

EJECUCUÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
CRONOGRAMA

Regional	Distrito Capital	Centro:	Gestión Administrativa, Coordinación Académica JFDS
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión Administrativa	Código:	122115
Competencia a desarrollar	Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes	Código:	210601002
Resultados de aprendizaje	RAP 15,16,38,52		
Instructor-Tutor:	Dora Patricia Sierra Vergara		

No. de Ficha 1966862

	Día		Mes		Año	
Inicia	2	5	0	1	2	1
Finaliza	1	0	0	4	2	1

TEMAS/ E-A-E	Horas	PROGRAMADO-CUMPLIDO	SEMANA - FECHA																							OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
			Del 6 al 12 de febrero de 2021	Del 13 al 19 de febrero de 2021	Del 20 al 26 de febrero de 2021	Del 27 febrero al 5 de marzo de 2021	Del 6 al 12 de marzo de 2021	Del 13 al 19 de marzo de 2021	Del 20 al 26 de marzo de 2021	Del 27 al 31 de marzo de 2021	Del 5 al 11 de abril de 2021																
Acta inducción, autodiagnostico, Cronograma de actividades y Conceptualización de la competencia	8	P																								
		C																								
RAP 16 Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.	8	P																								
		C																								
.**RAP 16** Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales. GUIA DE APRENDIZAJE # 2	8	P																								
		C																								
RAP 52 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización. GUIA # 3 ELABORAR UNA SÍNTESIS MEDIANTE LA TÉCNICA TELARAÑA MENCIONANDO Y EXPLICANDO: COMITÉS NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UN EVENTO	8	P																								
		C																								
RAP 52 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización. GUIA # 4 PRESENTAR EXPOSICIONES SOBRE RECURSOS LOGISTICOS	8	P																								**PRIMER PUNTO DE CONTROL12 MARZO**
		C																								
RAP 52 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización. GUIA # 5 PRESENTAR PROPUESTA DE LOS MEDIOS DE DIVULGACIÓN DEL EVENTO	8	P																								
		C																								
RAP 15 Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización. GUIA # 6 CREAR MATRIZ DOFA, CAME,CFE PARA EL EVENTO	8	P																								
		C																								
RAP 15 Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización. GUIA # 7 PRESENTAR PROCESO ADMINISTRATIVO DEL EVENTO	8	P																								
		C																								
RAP 38 Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones. GUIA # 8 PRESENTAR MEMORIAS DEL EVENTO	8	P																								
		C																								
RAP 38 Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones. GUIA # 9 CARTILLA PARA LA PYME	8	P																								**SEGUNDO PUNTO DE CONTROL 10 ABRIL 2021**
		C																								
		P																								
		C																								
		P																								
		C																								

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

EJECUCUÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
CRONOGRAMA

Regional	Distrito Capital		Centro:	Gestión Administrativa, Coordinación Académica JFDS			
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión Documental		Código:	521213	No. de Ficha	1966899	
Competencia a desarrollar	Promover la interacción idónea consigo mismo.. – Salud Ocupacional.		Código:	240201500		Día / Mes / Año	
Resultados de aprendizaje	RAP 17- 24020150007				Inicia	25 / 01 / 21	
Instructor-Tutor:	Dora Patricia Sierra Vergara				Finaliza	10 / 04 / 21	

TEMAS/ E-A-E	Horas	PROGRAMADO-CUMPLIDO	SEMANA - FECHA 1 (Del 6 al 12 de febrero de 2021)	2 (Del 13 al 19 de febrero de 2021)	3 (Del 20 al 26 de febrero de 2021)	4 (Del 27 febrero al 5 de marzo de 2021)	5 (Del 6 al 12 de marzo de 2021)	6 (Del 13 al 19 de marzo de 2021)	7 (Del 20 al 26 de marzo de 2021)	8 (Del 27 al 31 de marzo de 2021)	9 (Del 5 al 11 de abril de 2021)	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	OBSERVACIONES
Acta inducción, autodiagnostico, Cronograma de actividades y Conceptualización de la competencia	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. laboral. GUIA DE APRENDIZAJE # 1 " Introducción a la Seguridad y Salud en el Trabajo"	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 2 "TIEMPOS MODERNOS - Historia de la Seguridad y Salud en el Trabajo Elaborar tira cómica y esquema del triángulo salud. ."	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 3 " IElabore folleto de los cuatro tipos de responsabilidad Exposición de Resol 2013-86, 2646/2008, Ley 1562/12, Dec. 1477/14 ."	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 4"Taller sobre identificación de peligros en un área de trabajo "	8	P																								**PRIMER PUNTO DE CONTROL 12 DE MARZO**
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 5" Actividades que se deben desarrollar en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) para fomentar ambientes de trabajo saludables."	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 6 " Realizar la matriz de riesgos para la pyme"	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 7 " Elaborar la politica ambiental para la necesidad de la pyme"	8	P																								
		C																								
RAP 17 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales….. GUIA DE APRENDIZAJE # 8 " Presentación de la cartilla habitos saludables"	8	P																								
		C																								
Evaluación de conocimiento final, juicios sofía, informes cierre de trimestre.	8	P																								**SEGUNDO PUNTO DE CONTROL 10 ABRIL 2021**
		C																								
		P																								
		C																								
		P																								
		C																								

Fecha de Elaboración	7-feb-21
Denominación del Programa de Formación	Tecnólogo en Gestión del Talento Humano
Modalidad de Ejecución	Presencial-Virtual
Código y versión del Programa	112005
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación	Implementar Planes De Mejoramiento en los Procesos de Gestion del Talento Humano Basado en un Modelo de Gestión por Competencias Laborales en las MIPYMES de la del Distrito Capital
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación	878139
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	ENRIQUE ANTURI VARGAS,ELIANA CHAVES AGUILERA, DORA PATRICIA SIERRA,ARACELY CALDERON PARRA,YULY PAOLA CASTRO REINOSO
	Regional y Centro de formación

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
Elaboración de Diagnostico de los Procesos de Gestion del Talento Humano en la MIPYME.	**Diseñar, Codificar y Aplicar los Instrumentos para Recolectar la Información Requerida**	**210601010- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización**	2106010101 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización. 2106010102 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. 2106010103 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 2106010104 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. 2106010105 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	Tenra de imagen personal por equipos de trabajo con el fin de dar a conocer los temas de (Presentación, maquillaje, elegancia femenina, elegancia masculina, espiritualidad entre otros se realiza una lluvia de ideas, se construye la definición de inteligencia emocional y se trabajan los 5 aspectos de la inteligencia emocional: autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y la sociabilidad, con ejercicios prácticos que van desde el manejo adecuado de la respiración hasta ejercicios para actuar en espejo para lograr la empatía con el cliente Debate sobre los diferentes tipos de clientes Actividades participativas de comunicación visual, la importancia	120	30	Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores,	**ENRIQUE ANTURI VARGA**	Atiende al público y cliente en el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento Aplica rigurosamente el protocolo de	**Evidencias de Conocimiento :** Reconoce los conceptos, fundamentos y estrategias Servicio al Cliente **Evidencias de Desempeño** Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad **Evidencias de Producto:** Manual de atención al cliente	
		210201019 - Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.	responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización 2102010902 Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales. 2102010903 Establecer las competencias laborales y comportamentales en la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles organizacionales, y el direccionamiento estratégico de la empresa. 2102010904 Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel específico de la organización 2102010905 Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización. 2102010906 Adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización.	- Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización. - Diseñar el organigrama que se va a presentar en la propuesta a la PYME, diligenciando la Tabla de cargos. - Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales. - Conceptualizar la C.N.O. Analizar el elaborar perfil y descripción de los cargos de la Pyme. - Elaborar el mapa funcional de cada una de las organizaciones - socialización por grupo Pyme. - Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la	55	55	Técnicas de debate, Resolución de Problemas, E-Estudios de caso	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores, agendas.	**ELIANA CHAVES AGUILERA**	• Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones. • Aplica metodología adoptada por la organización en la elaboración del manual de funciones • Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional • Elabora documento en el cual estén relacionados los cargos y perfiles organizados teniendo como referente la estructura organizacional • Elabora manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización •Socializa el manual de funciones y competencias en la instancia correspondiente en la organización. •Gestiona el proceso y procedimiento en la elaboración del manual de funciones de acuerdo con la metodología adoptada por la organización y la normatividad vigente. • Organiza el cargo, teniendo en cuenta la funciones, roles de trabajo y la estructura	**Evidencias de Conocimiento :** • Talleres grupales e individuales • Mapas mentales • Actividades **Evidencias de Desempeño:** Presentación de las sustentaciones . **Evidencias de Producto:** Propuesta del Manual de Funciones de acuerdo al organigrama de la Pyme	
		210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización – II	2106010107 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación 2106010107 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida. 2106010107 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible. 2106010107 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.		55	55	Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material	**DORA PATRICIA SIERRA**	Organiza de manera oportuna la información compilada respondiendo a la investigación adelantada. Presenta de manera responsable informe de la información compilada. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con Proponer mecanismos de investigación que	**Evidencias de Conocimiento :** • Procesamiento de datos, codificación, clasificación, tabulación (manual y electrónica) • Tablas de frecuencias - Medidas de tendencia (Media, Mediana y Moda) **Evidencias de Desempeño** • Talleres prácticos sobre temas vistos de acuerdo a las actividades realizadas. • Sustentación del Proceso llevado a la pyme **Evidencias de Producto:**	
		240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. - Comunicación	2402015002 Asumir actitudes críticas argumentativas y positivas en función de la resolución de problema de carácter productivo y social. 2402015005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problema de carácter productivo y laboral.				Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el	**ARACELY CALDERON PARRA**	/SIKHKHKDHetifica los elementos de la comunicación organizacional y los aplica en el contexto laboral -Asume actitudes críticas frente a su desempeño y el trabajo en equipo. -Promueve el mejoramiento de su entorno laboral y social a través de la comunicación oral eficaz. -Identifica las características fundamentales de la comunicación organizacional	**Evidencias de Conocimiento:** Proponer mecanismos para superar las barreras que interfieren dentro del proceso de comunicación. Identificar aspectos relevantes del conflicto y asumir una actitud, crítica, neutral y propositiva. Reconocer los mecanismos para el manejo y resolución de conflictos. **Evidencias de Desempeño:** Asumir actitudes reflexivas y críticas en torno a los temas demostrando argumentos sólidos y coherentes en	
		240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social (Cultura física)	2402015007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral. 2402015008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la complejidad y naturaleza de su desempeño laboral 2402015009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.	1, Elabora un programa de acondicionamiento físico basado en su rediimiento físico 2,Diligencia la ficha antropometrica identificando su IMC porcentaje de grasa e indice cintura altura 3,identifica las posibles enfermedades laborales según el tipo y tiempo de trabajo 4,Desarrolla un manual de pausas Activas con el fin de prevenir las enfermedades laborales del sistema musculo-esqueletico	55	55	Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de	**YULY PAOLA CASTRO REINOS**	Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo CULTURA FISIC.	CULTURA FISICA **Evidencias de Conocimiento:** Elabora la ficha antropométrica de manera adecuada, identifica el concepto del IMC, porcentaje de grasa, indice cintura altura, somatotipos, y frecuencia máxima. **Evidencias de Desempeño:** Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entriamiento según su indice de masa muscular. **Evidencias de Producto:** Presenta el programa de pausas activas evidenciando la cartilla y el video de ejecución.	

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	7-feb-21
Denominación del Programa de Formación	Tecnólogo en Gestión del Talento Humano
Modalidad de Ejecución	Presencial-Virtual
Código y versión del Programa	112005
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Implementar Planes De Mejoramiento en los Procesos de Gestión del Talento Humano Basado en un Modelo de Gestión por Competencias Laborales en las MIPYMES de la del Distrito Capital
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	878139
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	DIANA MILENA RODRIGUEZ,ANYELO DAVID AVENDAÑO HERNANDEZ, ORA PATRICIA SIERRA,ARACELY CALDERON PARRA,PEDRO FELIPE VELANDIA
	Regional y Centro de formación

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
Elaboración de Diagnostico de los Procesos de Gestion del Talento Humano en la MIPYME.	**Diseñar, Codificar y Aplicar los Instrumentos para Recolectar la Información Requerida**	**210601010- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las politicas de la organización**	21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización. 21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. 21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los	Semana 1: Bienvenida, Reconocimiento de aprendizajes previos, Acta de inicio, Actividad de reflexión, Introducción al servicio al cliente. Semana 2: Evaluar como nuestra personalidad influye en el servicio al cliente y la comunicación eficiente Semana 3: Comunicación verbal y no verbal en el ámbito organizacional. Semana 4: Norma Gtc 185 y comunicfacion escrita con el cliente interno. Semana 5: Atención al cliente a través de medios tecnológicos	55	55	Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, bonsaires, agendas. CD /	**DIANA MILENA RODRIGUEZ**	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento Aplica rigurosamente el protocolo de	**Evidencias de Conocimiento :** Reconoce los conceptos, fundamentos y estrategias Servicio al Cliente **Evidencias de Desempeño** Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad **Evidencias de Producto:** Manual de atención al cliente	
		210201019 - Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologias organizacionales y normatividad vigente.	156289 - Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel especifico de la organización 156290 - Adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización. 156291 - Establecer las competencias laborales y comportamentales en la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles	⁉ Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización. ⁉ Diseñar el organigrama que se va a presentar en la propuesta a la PYME, diligenciando la Tabla de cargos. ⁉ Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta	55	55	Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos,	**ANYELO DAVID AVENDAÑO HERNANDEZ**	• Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones. • Aplica metodología adoptada por la organización en la elaboración del manual de funciones • Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional • Elabora documento en el cual estén relacionados los cargos y perfiles organizados teniendo como referente la estructura organizacional • Elabora manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización • Socializa el manual de funciones y	**Evidencias de Conocimiento :** • Evaluación escrita • Talleres grupales e individuales • Mapas mentales • Actividades AVA **Evidencias de Desempeño:** Presentación de las sustentaciones . **Evidencias de Producto:** Formato de Manual de perfiles de cargo por competencias Formato de descripción y análisis de cargo	
		210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización – II	21060101107 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación 21060101107 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida. 21060101107 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible. 21060101107 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.		55	55	Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el material consumible se	**DORA PATRICIA SIERRA**	Organiza de manera oportuna la información compilada respondiendo a la investigación adelantada. Presenta de manera responsable informe de la información compilada. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con Proponer mecanismos de investigación que permitan conocer el	**Evidencias de Conocimiento :** • Procesamiento de datos, codificación, clasificación, tabulación (manual y electrónica) • Tablas de frecuencias - Medidas de tendencia (Media, Mediana y Moda) **Evidencias de Desempeño** • Talleres prácticos sobre temas vistos de acuerdo a las actividades realizadas. • Sustentación del Proceso llevado a la pyme **Evidencias de Producto:** • Elaboración Tablas	
		240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. - Comunicación	24020150002 Asumir actitudes críticas argumentativas y positivas en función de la resolución de problema de carácter productivo y social. 24020150005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibilitien la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problema de carácter productivo y laboral.				Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. •En cuanto el	**ARACELY CALDERON PARRA**	Identifica los elementos de la comunicación organizacional y los aplica en el contexto laboral ·Asume actitudes críticas frente a su desempeño y el trabajo en equipo. ·Promueve el mejoramiento de su entorno laboral y social a través de la comunicación oral eficaz. ·Identifica las características fundamentales de la comunicación organizacional	**Evidencias de Conocimiento:** Proponer mecanismos para superar las barreras que interfieren dentro del proceso de comunicación. Identificar aspectos relevantes del conflicto y asumir una actitud, crítica, neutral y propositiva. Reconocer los mecanismos para el manejo y resolución de conflictos. **Evidencias de Desempeño:** Asumir actitudes reflexivas y críticas en torno a los temas demostrando argumentos sólidos y coherentes en trabajos escritos y exposiciones	
		240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social (Cultura física)	24020150007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral. 24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la complejidad y naturaleza de su desempeño laboral 24020150009 Desarrollar				Técnicas de debate, Técnicas de pregunta, Técnicas de simulación, Entrevistas empresariales, Talleres Lúdicos empresariales, Resolución de Problemas, Exposiciones- Estudios de caso Conversatorioo	Ambientes de aprendizaje virtual. Entorno social Plataforma Sofia Plus	•Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. •Portátil, cables HDMI y VGA, televisor.	**PEDRO FELIPE VELANDIA**	Realiza los test físicos para evaluar su condición física. Ejecuta los planes de acondicionamiento físico para mejorar su calidad de vida.	**Evidencias de Conocimiento :** Pruebas escritas, y talleres. **Evidencias de Desempeño:** Realizar actividad física según su capacidad y aptitud física Realizar ejercicio de coordinación rítmica en parejas Establecer relaciones grupales en las dinámicas. Ejecutar actividades de equilibrio	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión del Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Implementar Planes De Mejoramiento en los Procesos de Gestión del Talento Humano Basado en un Modelo de Gestión por Competencias Laborales en las MIPYMES de la del Distrito Capital
- Fase del Proyecto : Fase I - Análisis
- Actividad de Proyecto: Diseñar, codificar y aplicar los instrumentos para recolectar la información requerida.
- Competencia y Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Competencia:

210601010-Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización – Enrique Anturi Vargas

Resultados de aprendizaje:

21060101001 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización

21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional

21060101003 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

21060101004 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos

21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

21060101006 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

Competencia:

210201019 - Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente. – Eliana Chaves Aguilera

Resultados de Aprendizaje:

21020101901 Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización

21020101902 Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales.

21020101903 Establecer las competencias laborales y comportamentales en la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles organizacionales, y el direccionamiento estratégico de la empresa.

21020101904 Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel específico de la organización

21020101905 Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización.

21020101906 Adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización.

Competencia:

210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización – II – Dora Patricia Sierra

Resultados de aprendizaje a alcanzar:

21060101107 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación

21060101107 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

21060101107 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

21060101107 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.

Competencia:

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. - Comunicación - Aracely Calderon Parra

Resultados de aprendizaje:

24020150002 Asumir actitudes críticas argumentativas y positivas en función de la resolución de problema de carácter productivo y social.

24020150005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problema de carácter productivo y laboral.

Competencia:

240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social (Cultura física) – Yuly Paola Castro

Resultados de aprendizaje:

24020150007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la complejidad y naturaleza de su desempeño laboral

24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.

- Duración de la Guía 550 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz: El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles.

Por tal razón, el gestor del talento humano debe ser consciente de la responsabilidad en las actividades de análisis, planeación, ejecución y evaluación, abordando de manera permanente todas las funciones del

contexto interno y externo en las organizaciones, con el fin de lograr la implementación de estrategias de mejoramiento, orientadas al logro de objetivos.

Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo es plantear alternativas de solución a las debilidades identificadas y optimizar las fortalezas existentes.

Mediante un informe administrativo las PYME presentarán el manual de funciones para cada uno de los cargos según la estructura de cargos propuesta para la empresa. Así mismo, se realizará una propuesta que la PYME pueda implementar, a través de un plan estratégico para la comunicación tanto interna como externa.

Para la anterior actividad es importante establecer los objetivos y las necesidades de la compilación de la información teniendo en cuenta la selección y orden establecidos en la Metodología de la investigación. Diseñe los instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización, posteriormente tabule y analice la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles, aplicando la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.

Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, responsabilidad y dedicación.

Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de compromiso, disciplina y responsabilidad.

“EL 90% DEL ÉXITO SE BASA SIMPLEMENTE EN INSISTIR”

Woody Allen
Actor y director de cine

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Reflexión Inicial

Con la elaboración de esta guía pretendemos que usted realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando aquellos conocimientos que requiere para el logro de los resultados descritos en la parte superior y culminar con éxito las competencias.

Usted desarrollará una serie de actividades que no solo le permitirán aprender conceptos y teorías, sino que también podrá ponerlos en práctica el desarrollo de su Proyecto Formativo, por lo tanto es importante que se apropie de los objetivos, actividades y productos a entregar del mismo, el cual puede constituirse en el elemento clave para el desarrollo de su futuro como Profesional Exitoso.

Las evidencias que usted presenta de estas normas de competencia, serán elementos de verificación de su avance en el proceso formativo en la titulación Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, ya que reflejan el conocimiento necesario para aplicar en forma integral lo aprendido en su quehacer diario y profesional.

El desarrollo de cada Competencia le proveerá los saberes y prácticas propias de la naturaleza que las componen, pero cada una de ellas es solo un eslabón en la cadena del conocimiento y el aprendizaje, es así como usted debe asumir el reto de hacer de ellas un compendio único cuya aplicación solo puede materializarse con su compromiso, dedicación y responsabilidad.

Más allá de solo desarrollar actividades usted podrá dejar que su imaginación recree escenarios y eventos extraordinarios que a futuro pueden ser parte de su realidad. Su proyecto de formación le permite conocer de manera cercana la realidad de la economía nacional y de sus sectores productivos y afianzar su percepción de lo que espera alcanzar en su futuro más cercano, ya sea como profesional al servicio de otras empresas o como futuro empresario. Finalmente es el deseo del equipo de proyecto, que el desarrollo de esta fase llene sus expectativas personales y profesionales y le brinde los elementos necesarios para que continúe su proceso de crecimiento personal y profesional.

Éxitos.

3.2 Contextualización e identificación de conocimientos

3.2.1. Con el objetivo de identificar sus conocimientos previos relacionados con los conceptos y gestión de talento humano en esta etapa de su procesos de formación, analise y pregunte acerca de los siguientes planteamientos:

“El adagio popular dice que a nadar se aprende nadando. De forma semejante, para aprender a investigar hay que lanzarse a la práctica investigativa” .

La atención al cliente es parte de un buen servicio al cliente y se basa en una visión, unos objetivos y un plan de acción que son definidos y sobre los que se realiza un seguimiento.

Gracias a esta monitorización se pueden establecer prioridades y tomar decisiones, ya que se conoce qué es importante para el negocio .

¿Eres consciente de que los clientes son más propensos a compartir las malas experiencias que las buenas?

En un reciente estudio de American Express se revelaba que los clientes satisfechos podrían contar lo sucedido a 8 personas, mientras que un cliente infeliz compartiría su experiencia con 21 personas.

La atención al cliente es un componente esencial en el éxito del negocio, algo que confirman los siguientes datos:

- El 86% de los consumidores dejan de hacer negocios con una empresa debido a una mala experiencia del cliente.
- El 40% de los clientes dice que una mejor interacción con los empleados del servicio es su factor clave para gastar más con la empresa.
- El 78% de los clientes en línea recomiendan una marca a amigos y otros contactos después de una gran experiencia del cliente.
- El 73% de los clientes mencionó al personal grosero e incompetente como la razón principal por la que dejan de confiar en una marca. (Irigaray, 2020)

Se propone al aprendiz conocer los procesos de la empresa y el entorno en que se encuentra para identificar los diferentes tipos de clientes con que cuenta la empresa.

Identifica los canales de comunicación que podría tener la empresa e inicia un proceso de elaboración de herramientas que permitan que esa comunicación sea efectiva.

Lo que no se mide, no se mejora. Se hace necesario la identificación de diferentes indicadores que permitan medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio al cliente que presta la empresa.

Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.

Estimado Aprendiz, en función de poder evaluar sus conocimientos previos frente a los temas que se le orientaran en la competencia “Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente”, por favor responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué son las C.N.O.?
- ¿Qué es un manual de funciones?
- ¿Qué cargos tiene la Mipyme actualmente?
- ¿Tiene conocimiento de los componentes del mapa estratégico de la organización?

Procesar la información II

Una empresa dedicada a la fabricación de conservas de pescado, tiene planeado introducir al mercado conservas de trucha. Para ello le encargó a una empresa investigadora de mercado la realización de un estudio mediante la cual le interesaba averiguar, entre otras cosas, la aceptación del nuevo producto y el precio que las personas estarían dispuestas a pagar. La encuesta fue realizada en Bogotá y se entrevistaron a 250 personas . De los encuestados el 67% estarían dispuestos a consumir el nuevo producto. Además se concluyó que el precio del producto debería oscilar entre 15.000 y 25000 pesos.

Actividad

Identificar:

- La Población y la muestra
- Las variables de estudio y sus respectivos tipos
- Los estadísticos y su parámetro
- El tipo de estimación que se utilizó.
- Procesamiento de datos, codificación, clasificación, tabulación (manual y electrónica).

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. - Comunicación - Aracely Calderon Parra

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)

El concepto de Cultura Física está relacionado no solo a la realización de Actividades Físicas, sino a todo lo que llevemos a cabo para tener un mejor Cuidado de Nuestro Cuerpo, además de que debemos considerar que esto no deber ser una carga u obligación, sino que debe realizarse por gusto, por lo que en muchos casos no es una rutina sino una Actividad Recreativa.

La Cultura Física permite desarrollar habilidades de competencia recreativa en personas de todas las edades, de manera que estos tengan los mecanismos para mantenerse activos durante toda su vida. Los beneficios y efectos a largo plazo de la actividad física son fuertes argumentos para que exista un programa organizado de Cultura Física en los Aprendices del SENA.

¿Cuáles creen ustedes que es la importancia de la cultura física?
¿Cómo la competencia les permitirá reflexionar sobre su proyecto de vida?
¿Por qué es importante desarrollar nuestras habilidades para el proyecto de vida personal?

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización

Apreciado aprendiz:

En el modelo pedagógico del Sena, el aprendiz es el actor más importante del proceso de formación; el instructor es el principal apoyo para la apropiación de los contenidos inmersos en el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión del Talento Humano. Es por esto que las actividades que se proponen a continuación tienen como principal objetivo lograr un aprendizaje significativo del conocimiento mediante la construcción de conceptos para el desarrollo de competencias aplicables en el sector productivo. Con base en lo anterior lo invitamos a desarrollar cada una de las actividades propuestas a continuación de forma responsable y reflexiva adoptando una posición crítica frente a los contenidos.

Teniendo en cuenta que en las actividades de reflexión y contextualización, se ha identificado la importancia que reviste el capital humano en las organizaciones, las siguientes actividades le ayudarán a apropiar los

contenidos, conceptos y teorías propias del talento humano; por consiguiente debe desarrollarlas de manera reflexiva y consecuente con las indicaciones de su instructor y tomando como referencia el Material de Apoyo suministrado previamente.

Facilitar el servicio a los clientes

Definir una estrategia de servicio al cliente es un paso clave para mejorar la satisfacción de los consumidores. Entre las actividades que pueden llevarse a cabo en este marco estratégico se incluyen las siguientes (Irigaray, 2020):

1. Crear una visión de servicio al cliente. Es importante comunicar la visión de servicio al cliente a los empleados, ya que ellos deben comprender cuál es la visión y los objetivos de la organización para el servicio al cliente y comprender su responsabilidad para ayudar a lograr esa visión.
2. Evaluar las necesidades del cliente. Las organizaciones a menudo fallan y desperdician recursos valiosos, creando productos y servicios que pensaban que el cliente quería, solo para descubrir que no era lo que el cliente quería en absoluto. El truco es averiguar qué es lo que quiere el cliente, y, para ello, nada mejor que preguntarles. De esta forma se puede conocer su percepción de los servicios que se brindan y determinar cuáles son sus necesidades y expectativas.
3. Formar y preparar a los empleados. Es importante evaluar a los empleados y garantizar que posean la disposición y el conjunto de habilidades para ayudar a respaldar un entorno de servicio al cliente sólido. En el marco de las estrategia de servicio al cliente, hay que aceptar que la formación es tan importante como una buena selección de personal, porque las habilidades se pueden enseñar, pero la actitud y la personalidad no.
4. Establecer metas para el servicio al cliente. Las estrategias de servicio al cliente ayudan a crear y reforzar una cultura de servicio. Una vez que se identifican las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es hora de crear objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos.
5. Recompensar y reconocer un buen servicio, que premie la empatía, dedicación y alineación con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente de la compañía.

Para esta apropiación se propone al aprendiz el desarrollo de diferentes infografías para la identificación de tipos de clientes, canales de comunicación, indicadores, etc.

Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.

1. Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización.
2. Diseñar el organigrama que se va a presentar en la propuesta a la PYME, diligenciando la Tabla de cargos.
3. Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales.

4. Conceptualizar la C.N.O. Analizar el elaborar perfil y descripción de los cargos de la Pyme.
5. Elaborar el mapa funcional de cada una de las organizaciones - socialización por grupo Pyme.

Procesar la información II

¡Llegó la hora de apropiarse de estos conocimientos! Señor Aprendiz: Una vez explicados, y profundizados los conceptos de la presente guía, debe realizar una serie de actividades que aportan a la construcción del conocimiento a través del material de apoyo. De acuerdo a lo visto y afianzado por su instructor y luego de leer el material de apoyo, investigar y socializar sobre:

1. Talleres Tablas de frecuencias
2. Ejercicios Medidas de tendencia central o de concentración: Media, Mediana, Moda
3. Ejercicios Medidas de variabilidad o dispersión. Desviación estándar para datos agrupados.
4. Análisis e interpretación de información obtenida a través de: Tablas, Cuadros.Gráficos
5. Tabulación.

Promover la interacción idónea (Comunicación)

En los procesos de comunicación es importante tener en cuenta las habilidades para transmitir la información, utilizar adecuadamente los canales y recursos con que se cuente para una mayor fluidez y veracidad de lo que se pretende. Se trata de identificar los procesos y características particulares en cuanto a comunicación y de esta manera ser fortalecidas o mejorarlas dependiendo del resultado del análisis que se haga a su desempeño.
Cada uno de los temas están acompañados de diferentes estrategias pedagógicas dentro de su proceso metodológico como son: análisis de casos, consulta de diversas fuentes sobre los temas de la competencia, construcción de propuestas y desarrollo de dinámicas. Igualmente, el proceso comunicativo permite la construcción de textos y el reconocimiento de cualidades dentro del trabajo colaborativo.

1. Definición Comunicación, historia y elementos.
2. Barreras de la Comunicación: Lenguaje Verbal-No verbal
3. Comunicación oral y escrita
4. Tipología textual
5. Comunicación organizacional
6. Trabajo en equipo: enfoques y estrategias
7. Asertividad
8. Liderazgo
9. Comunicación y Tics
10. Conflicto y convivencia

Promover la interacción idónea (Cultura física)

1. Identificar y evaluar el estado físico para mejorar las capacidades físicas.

Descripción:

2. Realizar test de entrada valoración actividad física.
3. Identificar su condición física para generar un plan de entrenamiento grupal.
4. Ejecución de actividades recreativas para el mejoramiento de la calidad de vida personal.

5. Evaluar los resultados de aprendizaje.
6. Realizar actividad física grupal teniendo en cuenta su condición individual.

3.4. Transferencia de conocimiento

Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión del Talento Humano. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar las siguientes actividades de planeación aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Facilitar el servicio a los clientes

“El bien más valioso de una empresa es su equipo humano”. Seguro que has leído más de una vez esta frase clásica del liderazgo y la emprendeduría ¿verdad?

Rodearnos del mejor personal para cada tarea, cada área y cada proyecto que abordemos como líderes o gerentes es importante, pero esta importancia crece de forma exponencial cuando hablamos del servicio de atención al cliente. Contar con personas que conocen perfectamente las estrategias de servicio al cliente es nuestro primer consejo y, también, la clave del resto de estrategias de fidelización que pongamos en marcha en el seno de nuestra organización.

¿Sabes por qué casi el 100% de las empresas invierten presupuesto y talento en mantener perfiles corporativos en las redes sociales? Para facilitar la necesaria comunicación bidireccional que tiene que existir entre una empresa y sus clientes. La gestión de la comunicación a través de cualquier medio de comunicación digital es, así, algo fundamental y debe ser otro de los pilares fuertes en los que se apoyen tus estrategias de servicio al cliente. (Irigaray, 2020)

Los aprendices desarrollarán una serie de videos desarrollando la competencia donde mostrarán sus destrezas en atención al cliente utilizando diversos canales. Sustentarán a sus compañeros los resultados de la fase de análisis de su proyecto formativo donde mostrarán los hallazgos encontrados para el proceso de servicio al cliente de la empresa.

Para la aplicación en la empresa objeto de estudio (Pyme) el aprendiz y su equipo deben presentar:

a) Propuesta manual de servicio al Cliente.

b) Trazabilidad del servicio.

c) Libreta de calificaciones del cliente.

d) Portafolio de servicio.

Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.

- Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel o cargo de la organización.
- Establecer las competencias laborales y comportamentales para la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles organizacionales, enfocado al direccionamiento estratégico de la empresa.
- Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización
- Sustentar la propuesta del manual de funciones para la Pyme de acuerdo a sus necesidades y direccionamiento estratégico.
    -

Procesar la información II

Es momento que demuestre lo aprendido sobre la importancia del procesamiento de la información al interior de las organizaciones y lo vital que se hace establecer unos procedimientos y procesos para el manejo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos misionales del área de Gestión de Talento Humano.

- Análisis e interpretación de información obtenida a través de: Tablas, Cuadros, etc.
- Diagnostico general de la PYME
- Presentación de informes administrativos

Realice la siguiente actividad propuesta:

Los grupos PYME, según el programa, para esta fase presentarán el listado de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades (recuerde: las oportunidades y las amenazas son el compendio del análisis del macro entorno; las debilidades y las fortalezas están al interior de la unidad de negocio; por otro lado, el micro-entorno se puede ubicar en uno de estos cuatro cuadrantes según sea el caso). Adicionalmente a los entregables solicitados para esta fase.

Tenga en cuenta los siguientes pasos para construir una matriz DOFA:

- Hacer una lista de las fortalezas internas claves.
- Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
- Hacer una lista de las oportunidades externas importantes
- Hacer una lista de las amenazas externas claves.

Promover la interacción idónea (Comunicación)
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia Cultura Física, se deben realizar según la indicación del instructor:

- Propuesta de actividades recreativas para el mejoramiento de las habilidades sociales y la relación con los demás en espacios de interacción simulados.
- Propuesta de actividad física para mejorar la interacción con su cuerpo y con el medio que los rodea mediante propuestas dinámicas.
- Desarrollar actividades para caracterizar el cuerpo humano y sus cualidades físicas.
- Elaborar Manual de instrucciones para la correcta ejecución de las Pausas activas según sean detectados los riesgos ergonómicos que mayor incidencia tienen en el proceso administrado de la unidad asesorada

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

Ambientes Virtuales por Hangouts Meet, ZOOM, teams,etc.

Plataforma de Territorium.

Microempresas de Bogotá.

MATERIALES

Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías.

Portátil, cables HDMI y VGA, televisor.

En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores, agendas, CD / DVD / USB.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos **Evidencias de Conocimiento :** Reconoce los conceptos, fundamentos y estrategias Servicio al Cliente **Evidencias de Desempeño** Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad **Evidencias de Producto:** Manual de atención al cliente **Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.** **Evidencias de Conocimiento :** ● Evaluación escrita ● Talleres grupales e individuales ● Mapas mentales	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos** Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos** ● Lista de chequeo ● Cuestionario de evaluación ● Estudio de casos ● Sustentaciones grupales ● Talleres prácticos ● Lecturas Sugeridas, ● Mapas conceptuales, ● Video Foros, ● Juegos de Roles, ● Construcción de textos. ● Exposiciones y dinámicas de equipo ● Conversatorios **Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.** ● Lista de chequeo ● Estudio de casos ● Sustentaciones grupales ● Talleres prácticos ● Mapas conceptuales,.

● Actividades AVA **Evidencias de Desempeño:** Presentación de las sustentaciones . **Evidencias de Producto:** Propuesta del Manual de Funciones para la Pyme. **Procesar la información II** **Evidencias de Conocimiento :** ● Procesamiento de datos, codificación, clasificación, tabulación (manual y electrónica) ● Tablas de frecuencias - Medidas de tendencia (Media, Mediana y Moda) **Evidencias de Desempeño** ● Talleres prácticos sobre temas vistos de acuerdo a las actividades realizadas. ● Sustentación del Proceso llevado a la pyme **Evidencias de Producto:** ● Elaboración Tablas,	Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización; en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad Utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad. Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente. de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés. Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la Organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos.	**Procesar la información II** ● Lista de chequeo ● Cuestionario de evaluación ● Estudio de casos ● Sustentaciones grupales ● Talleres prácticos ● Lecturas Sugeridas, ● Mapas conceptuales, ● Video Foros, ● Juegos de Roles, ● Construcción de textos. ● Exposiciones y dinámicas de equipo ● Conversatorios **Promover la interacción idónea–Comunicación** **xxxxxxxxxxxxxxxxx**

● Cuadros, Gráficos ● Presentación de informe con información del estado actual de la Pyme con respecto al proceso de Gestión del Talento Humano. **Promover la interacción idónea– Comunicación** **Evidencias de Conocimiento:** Proponer mecanismos para superar las barreras que interfieren dentro del proceso de comunicación. Identificar aspectos relevantes del conflicto y asumir una actitud crítica, neutral y propositiva. Reconocer los mecanismos para el manejo y resolución de conflictos. **Evidencias de Desempeño:** Asumir actitudes reflexivas y críticas en torno a los temas demostrando argumentos sólidos y coherentes en trabajos escritos y exposiciones orales. Generar propuestas para la superación de conflictos desde una posición objetiva y neutral. **Evidencias de Producto:**	Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la Organización y el objetivo de su visita. Concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios tecnológicos o aplicativos disponibles. Emite y recibe mensajes, en español y en inglés a través de los medios tecnológicos. Brinda e intercambia información básica personal, laboral y empresarial, cara a cara y a través de los medios tecnológicos, Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles, para la concertación de citas y el manejo de la agenda, de acuerdo con los estándares de calidad. Elabora de manera responsable una propuesta de portafolio de servicios de la organización, en español y en inglés, aplicando el vocabulario técnico. Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización. Implementa un CRM en la Organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio. Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la Organización. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.	**Promover la interacción idónea (Cultura física) xxxxxxxxxxxx**

Diseña propuesta de manejo de la comunicación asertiva **Promover la interacción idónea (Cultura física)** **Evidencias de Conocimiento :** Elabora la ficha antropométrica de manera adecuada, identifica el concepto del IMC, porcentaje de grasa, índice cintura altura, somato tipos, y frecuencia máxima. **Evidencias de Desempeño:** Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular **Evidencias de Producto:** **Presenta el programa de pausas activas evidenciando la cartilla y el video de ejecución.**	Registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes. Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, que favorezcan las relaciones empresariales. **Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.** • Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones. • Aplica metodología adoptada por la organización en la elaboración del manual de funciones • Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional • Elabora documento en el cual estén relacionados los cargos y perfiles organizados teniendo como referente la estructura organizacional • Elabora manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización • Socializa el manual de funciones y competencias en la instancia correspondiente en la organización. • Gestiona el proceso y procedimiento en la elaboración del manual de funciones de acuerdo con la metodología adoptada por la organización y la normatividad vigente. • Organiza el cargo, teniendo en cuenta la funciones, roles de trabajo y la estructura organizacional • Redacta las funciones del manual teniendo en cuenta la metodología adoptada, de verbo, objeto y condiciones de calidad. • Establece los resultados esperados, competencias y requisitos del cargo de acuerdo con la metodología adoptada y la normatividad vigente. • Verifica con asertividad y diligencia la información de la vigencia de los roles de trabajo y las competencias de acuerdo con normas y condiciones establecidas por la organización.	

	• Clasifica con objetividad los procesos misionales y de apoyo en la organización, para agrupar roles de trabajo a las ocupaciones identificadas. • Asigna con diligencia y objetividad a las ocupaciones los roles de trabajo de acuerdo con la clasificación establecida. **Procesar la información II** Organiza de manera oportuna la información compilada respondiendo a la investigación adelantada. Presenta de manera responsable informe de la información compilada. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con Proponer mecanismos de investigación que permitan conocer el estado actual de la pyme Presentar Evaluación escrita y talleres que permitan fortalecer el conocimiento	

	Promover la interacción idónea– Comunicación -Identifica los elementos de la comunicación organizacional y los aplica en el contexto laboral -Asume actitudes críticas frente a su desempeño y el trabajo en equipo. -Promueve el mejoramiento de su entorno laboral y social a través de la comunicación oral eficaz. -Identifica las características fundamentales de la comunicación organizacional -Realiza lecturas sugeridas, las socializa y elabora un escrito argumentativo. -Desarrolla talleres sobre diferentes tipos de comunicación. -Reconoce y aplica los elementos de saber escuchar eficazmente. -Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo **Promover la interacción idónea (Cultura física)**	GFPI-F-135 V01

	Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo CULTURA FÍSICA	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Facilitar el servicio –Enrique Anturi

xxxxxxxx

Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas a que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Procesar la Información II-Dora Sierra

Análisis de varianza. Hernández, et al., (2003) lo definen como la “prueba estadística para analizar si más de dos grupos difieren entre sí de manera significativa en sus medidas y varianzas”, (p.546).

Categorías. Hernández, et al., (2003 afirman que las categorías don especie de “cajones conceptuales creados a partir de la revisión de datos, por comparación de una unidad respecto de las unidades que le precedieron”, (p.588).

Ciencia. Según Avila Baray (2006), la ciencia tiene dos vertientes: “Como contenido la ciencia se define como una simple acumulación de conocimientos, lo cual, refleja un estado estático del conocimiento científico. Como el proceso se define como la forma de descubrir conocimientos, es decir, es una

actividad enfocada a descubrir variables relacionadas que explican una parte de la realidad y se caracteriza por ser dinámica porque refleja el constante avance científico". De manera más puntual, Vélez S. (2001), la define como el "cuerpo organizado del cual puede alcanzarse un acuerdo universal por parte de los científicos que comparten el lenguaje (o lenguajes) y unos criterios comunes para la justificación de presuntos conocimientos o creencias".

Confiabilidad. "Grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares", (Hernández, et al., 2003, p.348).

Conocimiento. Vélez S. (2001), lo define como el "proceso por el cual el hombre refleja (por medio de conceptos, leyes, categorías, etc) en su cerebro las condiciones características del mundo circundante. Una de las formas que tiene el hombre para otorgarle un significado con sentido de la realidad".

Conocimiento científico. Para el físico Vélez S. (2001), no es más que el "conocimiento sistemático de la realidad, es decir, teniendo las etapas de observación, descubrimiento, explicación y predicción".

Correlación. Se refiere a la relación existente entre dos o más variables, conceptos, ideas o teorías dentro de una investigación. Deducción. Para Avila Baray (2006), el proceso de investigación es la actividad de "derivar hipótesis de una explicación generalizada o teoría".

Definición operacional. Hernández, et al., (2003), en su obra Metodología de la investigación, plantean que este término lo "constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para describir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado", (p.171).

Desviación estándar. "Promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la medida que se expresa en las unidades originales de medición de la distribución", Hernández, et al., (2003, p.511).

Diferencial semántico. "Serie de pares de adjetivos extremos que sirven para calificar al objeto actitud, entre los cuales se pide la reacción del sujeto, ubicándolo en una categoría por cada par", Hernández, et al., (2003, p.381).

Dimensión. Se refiere a todas aquellas características observables de una variable.

Diseño. Para Sabino (1992), el diseño se refiere a una estrategia general, que tiene como objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de un plan de trabajo que permita al investigador determinar las operaciones necesarias para hacerlo. Hernández, et al., (2003), lo definen como el "plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación", (p.185).

Diseños factoriales. Los investigadores, Hernández, et al., (2003) sugieren que este tipo de diseño, son "experimentos que manipulan dos o más variables independientes, e incluyen dos o más niveles de presencia en cada una de las variables independientes", (p.244).

Distribución de frecuencias. "Conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías", Hernández, et al., (2003, p.499).

Enfoque cualitativo. Hernández, et al., (2003), afirman que es el que “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”, (p.6).

Enfoque cuantitativo. “Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”, Hernández, et al., (2003, p.6).

Escala de Guttman: “Técnica para medir actitudes basada en el hecho de que algunos ítems indican, en mayor medida, la intensidad de la actitud”, Hernández, et al., (2003, p.385).

Escala de Likert. El texto Metodología de la investigación, de Hernández, et al., (2003), la definen como el “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción delsujeto en tres, cinco o siete categorías”, (p.374).

Encuesta. Según afirma Avila Baray (2006), la encuesta “se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia. Estadística. Los investigadores Hernández, et al., (2003), la definen como el “procedimiento para clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática”, (p.495).

Experimento. Hernández, et al., (2003), afirman que es una “situación de control en la cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos)”, (p.190).

Fuentes primarias. “Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica en la revisión de la literatura y ofrecen datos de primera mano”, Hernández, et al., (2003, p.70).

Hipótesis. Avila Baray (2006), las define como “se define como una respuesta probable de carácter tentativo a un problema de investigación y que es factible de verificación empírica. La hipótesis expresa la relación entre dos o más variables que son susceptibles de medición. Una hipótesis planteada correctamente debe poderse verificar o contrastar contra la evidencia empírica”. Por su parte, Hernández, et al., (2003), acotan que las hipótesis son “Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones”, (p.140).

Inducción. Avila Baray (2006), lo define como “un proceso lógico que significa desarrollar generalizaciones basadas en un limitado pero importante conjunto de datos a cerca de una clase de eventos para desarrollar una generalización”.

Instrumentos de medición. Hernández, et al., (2003), sugieren que éstos son un “recurso que utiliza el investigador para registrar informaciones o datos sobre las variables que tiene en mente”, (p.346).

Instrumento de recolección de datos. Sabino (1992), plantea que es “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Investigación. Aunque el término resulte a simple vista como un acto complejo, Vélez S. (2001), lo define de manera sencilla, así plantea que la investigación es el “proceso de conocer la realidad”.

Investigación aplicada. Persigue fines inmediatos y concretos, y según afirma Vélez S. (2001), a través de la búsqueda de “la obtención de un nuevo conocimiento técnico con aplicación inmediata a un problema determinado.(…)se fundamenta en los resultados de la investigación básica, la cal a su vez está supeditada a una necesidad social por resolver”.

Investigación básica, pura o fundamental. Sabino (1992), afirma que aquellas en las que los conocimientos se obtienen con el objeto de utilizarlos de un modo inmediato. En este sentido, Vélez S. (2001), amplía el panorama al sugerir que es aquella que “busca el principio de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. Este tipo de investigación tiene un sentido práctico, ya que es un punto de referencia para la orientación de los experimentos, inventos o soluciones específicas. Ella se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia”.

Investigación científica. Bajo la óptica de un proceso mucho más riguroso,Vélez S. (2001), afirma que este término es el “proceso sistemáticamente ordenado, cuyo objetivo es la demostración de hipótesis o la confirmación y desarrollo de teorías”.

investigación comparativa. Según Avila Baray (2006), “este tipo de estudio se utiliza para evaluar las semejanzas y diferencias de corrientes del pensamiento, autores y teorías”.

Investigación correlacional. Hernández, et al., (2003), afirman que en esta modalidad investigativa se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”, (p.122).

Investigación + Desarrollo (I + D). Quizá este término no sea muy escuchado en el ámbito metodológico para nuevos investigadores, pero es preciso acotar que como proceso científico ayuda mucho a la solución de problemas sistematizados, por lo que Vélez S. (2001), afirma que es el “trabajo creativo emprendido de modo sistemático para incrementar el acervo de conocimiento científico y tecnológico y utilizar dicho acervo para invertir en nuevas aplicaciones. La I + D es considerada un ‘invento para inventar’ o como una fábrica de tecnología”.

Investigación de campo. Según el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006), es “el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecirsu ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas (…) de investigación conocidos (…)”, (p.14).

Investigación descriptiva. Hernández, et al., (2003), la define como el tipo de investigación que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, (p.119).

Investigación documental. El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006), la define como: “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”, (p.15). Sobre esta misma línea, Vélez S. (2001), afirma que este tipo de investigación tiene como objetivo “el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información recogida. Entre los posibles propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social de la investigación”.

Investigación experimental. Según Vélez S. (2001), “está orientada a la utilización del conocimiento básico y aplicado en la introducción de productos y servicios del mercado, previo control de los resultados mediante el diseño, construcción y prueba de modelos, prototipos e instalaciones experimentales (plantas pilotos)”.

Investigación explicativa. “Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”, Hernández, et al., (2003, p.124). Investigación exploratoria. “Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”, Hernández, et al., (2003, p.117).

Investigación longitudinal. “Estudios que recaban datos en diferentes puntos, a través del tiempo, para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos”, Hernández, et al., (2003, p.278).

Investigación no experimental. El texto Metodología de la investigación, de Hernández, et al., (2003), la define como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos”, (p.269).

Investigación transversal o transeccional. Para Hernández, et al., (2003), son las “investigaciones que recopilan datos en un momento único”, (p.270).

Justificación. Hernández, et al., (2003), afirma que la justificación es la que “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones”, (p.50).

Limitaciones. Para Avila Baray (2006), las limitaciones “reflejan tanto las restricciones como el alcance de la investigación”.

Promover la interacción idónea– Comunicación-Aracely Calderon

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)- Yuly Paola Castro

Promover la interacción idónea – Cultura Física

TRABAJO EN EQUIPO: es el trabajo realizado por conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, favoreciendo el desarrollo de habilidades como la deliberación, disertación, concertación, la toma de decisiones y la solidaridad.

ACTIVIDAD FÍSICA: comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa del metabolismo basal

EJERCICIO: cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas.

HÁBITO: comportamiento de una persona, repetido regularmente.

SALUD: Estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo (un ser humano asume como aceptable el estado general en el que se encuentra) o a nivel objetivo (se constata la ausencia de enfermedades o de factores dañinos en el sujeto en cuestión).

ANTROPOMETRÍA: La ciencia de medir el cuerpo humano, la cual utiliza dispositivos tipo calibrador para determinar las dimensiones estructurales

BIOSEGURIDAD: Se define como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente.

CARGA DINÁMICAS: Se refiere a lo que suele entender como actividad física y está íntimamente relacionada con el gasto energético adicional, y si bien las posturas de trabajo también suponen un gasto energético adicional, su aspecto más destacable está relacionado con el riesgo de lesión muscular por sobreesfuerzos.

FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICO: Un factor de riesgo es un elemento que está presente dentro de las condiciones de trabajo asociada a un problema de seguridad o en todo caso de salud laboral. Son elementos del lugar de trabajo que pueden causar deterioro y lesiones del cuerpo. Involucra todos aquellos factores o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana representan factores de riesgo los objetos, puesto de trabajo, maquinaria, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones en diferentes partes del cuerpo .Los factores de riesgo son elementos que hay que analizar para controlar que las condiciones de trabajo sean adecuadas para mantener la salud de los trabajadores.

ADUCCIÓN: Movimiento por el cual un miembro u órgano se acerca al plano medio que divide imaginariamente el cuerpo en dos parte

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Facilitar el servicio –Enrique Anturi

Todo el poder al cliente - Karl Albrecht

Cómo conservar clientes con un buen servicio – John Tschohl

Atención estratégica al cliente – John A Goodman – Ediciones Pluma digital

Servicio al cliente - John Tschohl, 5ª edición.

http://www.significados.com/servicio/

http://www.leonismoargentino.com.ar/INST174.htm

https://sites.google.com/site/personalsenati/el-cliente/la-inteligencia-emocional

http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad- servicio.shtml

http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad- en-el-servicio/.html

Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones . Mexico: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico D.F., Mexico: McGraw Hill Education

Hernandez, S. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edicion

Bases de Datos Ebsco, Proquest, Dialnet

Promover la interacción idónea– Comunicación-Aracely Calderon

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)- Yuly Paola Castro

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Enrique Anturi Vargas** **Eliana Chaves Aguilera** **Dora Patricia Sierra** **Aracely Calderon Parra** **Yuly Paola Castro**	**Instructor** **Instructora** **Instructora Lider** **Instructora** **Instructora**	**Coordinación Jornada Fines de Semana**	**6 febrero de 2021**

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

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión del Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Implementar Planes De Mejoramiento en los Procesos de Gestión del Talento Humano Basado en un Modelo de Gestión por Competencias Laborales en las MIPYMES de la del Distrito Capital
- Fase del Proyecto :Fase I - Análisis
- Actividad de Proyecto: Diseñar, codificar y aplicar los instrumentos para recolectar la información requerida.
- Competencia y Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Competencia:

210601010-Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización – Diana Milena Rodriguez

Resultados de aprendizaje:

21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

Competencia:

210201019 - Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente. - Anyelo David Avendaño Hermida

Resultados de Aprendizaje:

156289 - Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel especifico de la organización

156290 - Adoptar un sistema de clasificación de cargos que permita la verificación de las funciones descritas acordes con la metodología adoptada por la organización.

156291 - Establecer las competencias laborales y comportamentales en la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles organizacionales, y el direccionamiento estratégico de la empresa.

156292 - Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización.

156295 - Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales.

156296 - Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización

156298 - Elaborar el manual de funciones por competencias, y realizar los ajustes al manual teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización.

Competencia:

210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización – II – Dora Patricia Sierra

Resultados de aprendizaje a alcanzar:

21060101107 Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación

21060101107 Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

21060101107 Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

21060101107 Emitir resultados de la información codificada y tabulada.

Competencia:

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. - Comunicación - Aracely Calderon Parra

Resultados de aprendizaje:

24020150002 Asumir actitudes críticas argumentativas y positivas en función de la resolución de problema de carácter productivo y social.

24020150005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problema de carácter productivo y laboral.

Competencia:

240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social (Cultura física) – Pedro Felipe Velandia Cabrera

Resultados de aprendizaje:

24020150007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la complejidad y naturaleza de su desempeño laboral

24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.

- Duración de la Guía 550 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz: El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles.

Por tal razón, el gestor del talento humano debe ser consciente de la responsabilidad en las actividades de análisis, planeación, ejecución y evaluación, abordando de manera permanente todas las funciones del

contexto interno y externo en las organizaciones, con el fin de lograr la implementación de estrategias de mejoramiento, orientadas al logro de objetivos.

Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo es planear alternativas de solución a las debilidades identificadas y optimizar las fortalezas existentes.

Mediante un informe administrativo las PYME presentarán el manual de funciones para cada uno de los cargos según la estructura de cargos propuesta para la empresa. Así mismo, se realizará una propuesta que la PYME pueda implementar, a través de un plan estratégico para la comunicación tanto interna como externa.

Para la anterior actividad es importante establecer los objetivos y las necesidades de la compilación de la información teniendo en cuenta la selección y orden establecidos en la Metodología de la investigación. Diseñe los instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización, posteriormente tabule y analice la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles, Aplicando la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.

Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, Responsabilidad y dedicación.

Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de compromiso, disciplina y responsabilidad.

“EL 90% DEL ÉXITO SE BASA SIMPLEMENTE EN INSISTIR”

Woody Allen
Actor y director de cine

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Reflexión Inicial

Con la elaboración de esta guía pretendemos que usted realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando aquellos conocimientos que requiere para el logro de los resultados descritos en la parte superior y culminar con éxito las competencias.

Usted desarrollará una serie de actividades que no solo le permitirán aprender conceptos y teorías, sino que también podrá ponerlos en práctica el desarrollo de su Proyecto Formativo, por lo tanto es importante que se apropie de los objetivos, actividades y productos a entregar del mismo, el cual puede constituirse en el elemento clave para el desarrollo de su futuro como Profesional Exitoso.

Las evidencias que usted presenta de estas normas de competencia, serán elementos de verificación de su avance en el proceso formativo en la titulación Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, ya que reflejan el conocimiento necesario para aplicar en forma integral lo aprendido en su quehacer diario y profesional.

El desarrollo de cada Competencia le proveerá los saberes y prácticas propias de la naturaleza que las componen, pero cada una de ellas es solo un eslabón en la cadena del conocimiento y el aprendizaje, es así como usted debe asumir el reto de hacer de ellas un compendio único cuya aplicación solo puede materializarse con su compromiso, dedicación y responsabilidad.

Más allá de solo desarrollar actividades usted podrá dejar que su imaginación recree escenarios y eventos extraordinarios que a futuro pueden ser parte de su realidad. Su proyecto de formación le permite conocer de manera cercana la realidad de la economía nacional y de sus sectores productivos y afianzar su percepción de lo que espera alcanzar en su futuro más cercano, ya sea como profesional al servicio de otras empresas o como futuro empresario. Finalmente es el deseo del equipo de proyecto, que el desarrollo de esta fase llene sus expectativas personales y profesionales y le brinde los elementos necesarios para que continúe su proceso de crecimiento personal y profesional.

Éxitos.

3.2 Contextualización e identificación de conocimientos

3.2.1. Con el objetivo de identificar sus conocimientos previos relacionados con los conceptos y gestión de talento humano en esta etapa de su procesos de formacion, analise y pregunte acerca de los siguientes planteamientos:

“El adagio popular dice que a nadar se aprende nadando. De forma semejante, para aprender a investigar hay que lanzarse a la práctica investigativa” .

Semana 1: Bienvenida, Reconocimiento de aprendizajes previos, Acta de inicio, Actividad de reflexión, Introducción al servicio al cliente.

Semana 2: Evaluar como nuestra personalidad influye en el servicio al cliente y la comunicación eficiente

Semana 3: Comunicación verbal y no verbal en el ámbito organizacional.

Semana 4: Norma Gtc 185 y comunicfacion escrita con el cliente interno.

Semana 5: Atención al cliente a través de medios tecnológicos

Semana 6: Estrategias de servicio al cliente

Semana 7: Etiqueta y Protocolos en la atencion al cliente

Semana 8: Técnicas y aplicación efectiva de la atención y servicio al cliente

Semana 9: Entrega de propuesta de mejoramiento

Semana 10: Sustentaciòn

Elaborar manual de funciones.

Estimado Aprendiz, en función de poder evaluar sus conocimientos previos frente a los temas que se le orientaran en la competencia “Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente”, por favor responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué son las C.N.O.?
- ¿Qué es un manual de funciones?
- ¿Qué cargos tiene la Mipyme actualmente?
- ¿Tiene conocimiento de los componentes del mapa estratégico de la organización?

Procesar la información II

Una empresa dedicada a la fabricación de conservas de pescado, tiene planeado introducir al mercado conservas de trucha. Para ello le encargó a una empresa investigadora de mercado la realización de un estudio mediante la cual le interesaba averiguar, entre otras cosas, la aceptación de del nuevo producto y el precio que las personas estarían dispuestas a pagar. La encuesta fue realizada en Bogotá y se entrevistaron a 250 personas . De los encuestados el 67% estarían dispuestos a consumir el nuevo producto. Además se concluyó que el precio del producto debería oscilar entre 15.000 y 25000 pesos.

Actividad

Identificar:

- La Población y la muestra
- Las variables de estudio y sus respectivos tipos
- Los estadísticos y su parámetro
- El tipo de estimación que se utilizó.
- Procesamiento de datos, codificación, clasificación, tabulación (manual y electrónica).

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. - Comunicación - Aracely Calderon Parra

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)

Actividades de reflexión inicial

El contexto de la actividad física es un proceso encaminado hacia el mejoramiento de la calidad de vida del ser humano, la preparación física conduce a disminuir los riesgos de enfermedades no transmisibles (ENT) como la diabetes, el sobrepeso, la hipertensión arterial entre otros. Las capacidades físicas como la fuerza, la resistencia, la flexibilidad buscan fortalecer su sistema músculo esquelético y el entrenamiento de la coordinación a nivel viso manual y viso pie ayudan a la prevención de enfermedades degenerativas a nivel del sistema nervioso.

Los beneficios de la práctica regular de la actividad física son necesarios en el desarrollo del ser humano, la OMS recomienda realizar 150 a 180 minutos de actividad física semanal, para el Colegio Americano de Medicina del Deporte recomienda a partir de 180 a 220 minutos semanales de actividades ligeras o suaves. En el contexto de la actividad física en los aprendices Sena del Centro de Gestión administrativa, se hace necesario realizar actividad física como mínimo 120 minutos adicionales a las actividades del fin de semana.

Luego de haber identificado conceptualmente su índice de masa corporal (IMC) identifique el suyo y el de 3 compañeros o familiares o amigos que están en sobrepeso u obesidad y escriba 1 recomendación diferente para cada una de estas personas.

De un ejemplo de ejercicios de resistencia aeróbica.

Dibuje a través de un mapa mental con por lo menos 10 beneficios que aporta la actividad física en la vida laboral y en la salud.

Al momento de realizar ejercicio, escriba las recomendaciones antes de empezar una rutina de ejercicios para evitar cualquier malestar durante o después del ejercicio. Describa que es una valoración física, antropométrica y que es el índice de masa corporal (IMC) en la actividad física.

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización

Apreciado aprendiz:

En el modelo pedagógico del Sena, el aprendiz es el actor más importante del proceso de formación; el instructor es el principal apoyo para la apropiación de los contenidos inmersos en el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión del Talento Humano. Es por esto que las actividades que se proponen a continuación tienen como principal objetivo lograr un aprendizaje significativo del conocimiento mediante la construcción de conceptos para el desarrollo de competencias aplicables en el sector productivo. Con base en lo anterior lo invitamos a desarrollar cada una de las actividades propuestas a continuación de forma responsable y reflexiva adoptando una posición crítica frente a los contenidos.

Teniendo en cuenta que en las actividades de reflexión y contextualización, se ha identificado la importancia que reviste el capital humano en las organizaciones, las siguientes actividades le ayudarán a apropiar los contenidos, conceptos y teorías propias del talento humano; por consiguiente debe desarrollarlas de manera reflexiva y consecuente con las indicaciones de su instructor y tomando como referencia el Material de Apoyo suministrado previamente.

Facilitar el servicio a los clientes

Definir una estrategia de servicio al cliente es un paso clave para mejorar la satisfacción de los consumidores. Entre las actividades que pueden llevarse a cabo en este marco estratégico se incluyen las siguientes (Irigaray, 2020):

1. Crear una visión de servicio al cliente. Es importante comunicar la visión de servicio al cliente a los empleados, ya que ellos deben comprender cuál es la visión y los objetivos de la organización para el servicio al cliente y comprender su responsabilidad para ayudar a lograr esa visión.
2. Evaluar las necesidades del cliente. Las organizaciones a menudo fallan y desperdician recursos valiosos, creando productos y servicios que pensaban que el cliente quería, solo para descubrir que no era lo que el cliente quería en absoluto. El truco es averiguar qué es lo que quiere el cliente, y, para ello, nada mejor que preguntarles. De esta forma se puede conocer su percepción de los servicios que se brindan y determinar cuáles son sus necesidades y expectativas.
3. Formar y preparar a los empleados. Es importante evaluar a los empleados y garantizar que posean la disposición y el conjunto de habilidades para ayudar a respaldar un entorno de servicio al cliente sólido. En el marco de las estrategia de servicio al cliente, hay que aceptar que la formación es tan importante como una buena selección de personal, porque las habilidades se pueden enseñar, pero la actitud y la personalidad no.
4. Establecer metas para el servicio al cliente. Las estrategias de servicio al cliente ayudan a crear y reforzar una cultura de servicio. Una vez que se identifican las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es hora de crear objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos.
5. Recompensar y reconocer un buen servicio, que premie la empatía, dedicación y alineación con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente de la compañía.

Para esta apropiación se propone al aprendiz el desarrollo de diferentes infografías para la identificación de tipos de clientes, canales de comunicación, indicadores, etc.

Elaborar manual de funciones.

1. Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización.
2. Diseñar el organigrama que se va a presentar en la propuesta a la PYME, diligenciando la Tabla de cargos.
3. Establecer las relaciones funcionales, roles de trabajo, dependencia e interdependencia entre los cargos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, para la elaboración de los perfiles ocupacionales.

4. Conceptualizar la C.N.O. Analizar el elaborar perfil y descripción de los cargos de la Pyme.
5. Elaborar el mapa funcional de cada una de las organizaciones - socializacion por grupo Pyme.

Procesar la información II

¡Llegó la hora de apropiarse de estos conocimientos! Señor Aprendiz: Una vez explicados, y profundizados los conceptos de la presente guía, debe realizar una serie de actividades que aportan a la construcción del conocimiento a través del material de apoyo. De acuerdo a lo visto y afianzado por su instructor y luego de leer el material de apoyo, investigar y socializar sobre:

1. Talleres Tablas de frecuencias
2. Ejercicios Medidas de tendencia central o de concentración: Media, Mediana, Moda
3. Ejercicios Medidas de variabilidad o dispersión. Desviación estándar para datos agrupados.
4. Análisis e interpretación de información obtenida a través de: Tablas, Cuadros.Graficos
5. Tabulación.

Promover la interacción idónea (Comunicación)

En los procesos de comunicación es importante tener en cuenta las habilidades para transmitir la información, utilizar adecuadamente los canales y recursos con que se cuente para una mayor fluidez y veracidad de lo que se pretende. Se trata de identificar los procesos y características particulares en cuanto a comunicación y de esta manera ser fortalecidas o mejorarlas dependiendo del resultado del análisis que se haga a su desempeño.
Cada uno de los temas están acompañados de diferentes estrategias pedagógicas dentro de su proceso metodológico como son: análisis de casos, consulta de diversas fuentes sobre los temas de la competencia, construcción de propuestas y desarrollo de dinámicas. Igualmente, el proceso comunicativo permite la construcción de textos y el reconocimiento de cualidades dentro del trabajo colaborativo.

1. Definición Comunicación, historia y elementos.

2. Barreras de la Comunicación: Lenguaje Verbal-No verbal
3. Comunicación oral y escrita
4. Tipología textual
5. Comunicación organizacional
6. Trabajo en equipo: enfoques y estrategias
7. Asertividad
8. Liderazgo
9. Comunicación y Tics
10. Conflicto y convivencia

Promover la interacción idónea (Cultura física)

El sedentarismo es una de las principales causas de las enfermedades no transmisibles (ENT) a nivel mundial, para ello es necesario entender los factores que propician los malos hábitos saludables como permanecer mucho tiempo sin hacer pausas activas, para debe conceptualizar lo siguiente.

- ¿Qué son las pausas activas y cuáles son sus beneficios?
- Realice una lista de chequeo en la empresa que está asesorando sobre hábitos saludables e identifiquen las posibles deficiencias al no realizar las pausas activas.
- Elabore un programa de pausas activas donde construya ejercicios a partir del juego.

3.4. Transferencia de conocimiento

Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión del Talento Humano. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de planeación aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Facilitar el servicio a los clientes

“El bien más valioso de una empresa es su equipo humano”. Seguro que has leído más de una vez esta frase clásica del liderazgo y la emprendeduría ¿verdad?

Rodearnos del mejor personal para cada tarea, cada área y cada proyecto que abordemos como líderes o gerentes es importante, pero esta importancia crece de forma exponencial cuando hablamos del servicio de atención al cliente. Contar con personas que conocen perfectamente las estrategias de servicio al cliente es nuestro primer consejo y, también, la clave del resto de estrategias de fidelización que pongamos en marcha en el seno de nuestra organización.

¿Sabes por qué casi el 100% de las empresas invierten presupuesto y talento en mantener perfiles corporativos en las redes sociales? Para facilitar la necesaria comunicación bidireccional que tiene que existir entre una empresa y sus clientes. La gestión de la comunicación a través de cualquier medio de comunicación digital es, así, algo fundamental y debe ser otro de los pilares fuertes en los que se apoyen tus estrategias de servicio al cliente. (Irigaray, 2020)

Los aprendices desarrollaran una serie de videos desarrollando la competencia donde mostraran sus destrezas en atención al cliente utilizando diversos canales. Sustentaran a sus compañeros los resultados de la fase de análisis de su proyecto formativo donde mostraran los hayazgos encontrados para el proceso de servicio al cliente de la empresa.

Elaborar manual de funciones Ética y moral.

- Describir competencias comportamentales que se orienten al desarrollo de los valores de la empresa especificando para cada competencia los criterios de desempeño que debe satisfacer el trabajador en un nivel o cargo de la organización.
- Establecer las competencias laborales y comportamentales para la elaboración del manual de funciones por competencias, acorde con las necesidades y niveles organizacionales, enfocado al direccionamiento estratégico de la empresa.
- Diseñar el manual de funciones por competencias laborales aplicando normas técnicas de redacción de las funciones, y la metodología adoptada por la organización
- Sustentar la propuesta del manual de funciones para la Pyme de acuerdo a sus necesidades y direccionamiento estratégico.

Procesar la información II

Es momento que demuestre lo aprendido sobre la importancia del procesamiento de la información al interior de las organizaciones y lo vital que se hace establecer unos procedimientos y procesos para el manejo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos misionales del área de Gestión de Talento Humano.

- Análisis e interpretación de información obtenida a través de: Tablas, Cuadros, etc.
- Diagnostico general de la PYME
- Presentación de informes administrativos

Realice la siguiente actividad propuesta:

Los grupos PYME, según el programa, para esta fase presentarán el listado de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades (recuerde: las oportunidades y las amenazas son el compendio del análisis del macro entorno; las debilidades y las fortalezas están al interior de la unidad de negocio; por otro lado, el micro-entorno se puede ubicar en uno de estos cuatro cuadrantes según sea el caso). Adicionalmente a los entregables solicitados para esta fase.

Tenga en cuenta los siguientes pasos para construir una matriz DOFA:

- Hacer una lista de las fortalezas internas claves.
- Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
- Hacer una lista de las oportunidades externas importantes
- Hacer una lista de las amenazas externas claves.

Promover la interacción idónea (Comunicación)

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)

Generalidades

Conceptos del entrenamiento de las cualidades física

Aspectos generales de los beneficios de la actividad física y su importancia

Aspectos generales de la nutrición sobre la salud física.

Luego de describir las valoraciones saque su índice de Masa Corporal IMC, y qué significa para usted este resultado.

Escriba con sus palabras qué relación tiene el ejercicio y la alimentación y ¿por qué es tan importante esta al momento de practicarlo?

De acuerdo a la consulta hecha de forma autónoma ¿cuál y qué es la pirámide nutricional? Descríbala.

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

Ambientes Virtuales por Hangouts Meet, ZOOM, teams,etc.

Plataforma de Territorium.

Microempresas de Bogotá.

MATERIALES

Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías.

Portátil, cables HDMI y VGA, televisor.

En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores, agendas, CD / DVD / USB.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos **Evidencias de Conocimiento :** Reconoce los conceptos, fundamentos y estrategias Servicio al Cliente **Evidencias de Desempeño** Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad **Evidencias de Producto:** Manual de atención al cliente	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos** Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos** ● Lista de chequeo ● Cuestionario de evaluación ● Estudio de casos ● Sustentaciones grupales ● Talleres prácticos ● Lecturas Sugeridas, ● Mapas conceptuales, ● Video Foros, ● Juegos de Roles, ● Construcción de textos. ● Exposiciones y dinámicas de equipo ● Conversatorios

	Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización; en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad Utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad. Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente. de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés. Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la Organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos.	GFPI-F-135 V01

	Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la Organización y el objetivo de su visita. Concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios tecnológicos o aplicativos disponibles. Emite y recibe mensajes, en español y en inglés a través de los medios tecnológicos. Brinda e intercambia información básica personal, laboral y empresarial, cara a cara y a través de los medios tecnológicos, Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles, para la concertación de citas y el manejo de la agenda, de acuerdo con los estándares de calidad. Elabora de manera responsable una propuesta de portafolio de servicios de la organización, en español y en inglés, aplicando el vocabulario técnico. Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización. Implementa un CRM en la Organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio. Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la Organización. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.	

	Registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes. Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, que favorezcan las relaciones empresariales. **CULTURA FÍSICA** **Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.** **Aplica los test de condición física** **Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico** **Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos.**	
Elaborar Manual de Funciones Ética y moral **Evidencias de Conocimiento :** ● Evaluación escrita ● Talleres grupales e individuales		**Elaborar manual de funciones Ética y moral** ● Lista de chequeo ● Cuestionario de evaluación ● Estudio de casos

• Mapas mentales • Actividades AVA **Evidencias de Desempeño:** Presentación de las sustentaciones . **Evidencias de Producto:** Formato de Manual de perfiles de cargo por competencias Formato de descripción y análisis de cargo Manual de Funciones para la Pyme. **Procesar la información II** **Evidencias de Conocimiento :** • Procesamiento de datos, codificación, clasificación, tabulación (manual y electrónica) • Tablas de frecuencias - Medidas de	**Elaborar Manual de Funciones Ética y moral** • Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones. • Aplica metodología adoptada por la organización en la elaboración del manual de funciones • Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional • Elabora documento en el cual estén relacionados los cargos y perfiles organizados teniendo como referente la estructura organizacional • Elabora manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización • Socializa el manual de funciones y competencias en la instancia correspondiente en la organización. • Gestiona el proceso y procedimiento en la elaboración del manual de funciones de acuerdo con la metodología adoptada por la organización y la normatividad vigente. • Organiza el cargo, teniendo en cuenta la funciones, roles de trabajo y la estructura organizacional • Redacta las funciones del manual teniendo en cuenta la metodología adoptada, de verbo, objeto y condiciones de calidad. • Establece los resultados esperados, competencias y requisitos del cargo de acuerdo con la metodología adoptada y la normatividad vigente. • Verifica con asertividad y diligencia la información de la vigencia de los roles de trabajo y las competencias de acuerdo con normas y condiciones establecidas por la organización. • Clasifica con objetividad los procesos misionales y de apoyo en la organización, para agrupar roles de trabajo a las ocupaciones identificadas.	• Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas, • Mapas conceptuales, • Video Foros, • Juegos de Roles, • Construcción de textos. • Exposiciones y dinámicas de equipo • Conversatorios **Procesar la información II** • Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas,

tendencia (Media, Mediana y Moda) **Evidencias de Desempeño** ● Talleres prácticos sobre temas vistos de acuerdo a las actividades realizadas. ● Sustentación del Proceso llevado a la pyme **Evidencias de Producto:** ● Elaboración Tablas, ● Cuadros, Gráficos ● Presentación de informe con información del estado actual de la Pyme con respecto al proceso de Gestión del Talento Humano. **Promover la interacción idónea– Comunicación** **Evidencias de Conocimiento:** Proponer mecanismos para superar las barreras que interfieren dentro del proceso de comunicación. Identificar aspectos relevantes del conflicto y asumir una actitud, crítica, neutral y propositiva. Reconocer los mecanismos para el manejo y resolución de conflictos.	• Asigna con diligencia y objetividad a las ocupaciones los roles de trabajo de acuerdo con la clasificación establecida. **Procesar la información II** Organiza de manera oportuna la información compilada respondiendo a la investigación adelantada. Presenta de manera responsable informe de la información compilada. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con Proponer mecanismos de investigación que permitan conocer el estado actual de la pyme Presentar Evaluación escrita y talleres que permitan fortalecer el conocimiento **Promover la interacción idónea– Comunicación**	● Mapas conceptuales, ● Video Foros, ● Juegos de Roles, ● Construcción de textos. ● Exposiciones y dinámicas de equipo ● Conversatorios **Promover la interacción idónea– Comunicación** **xxxxxxxxxxxxxxxxx**

Evidencias de Desempeño: Asumir actitudes reflexivas y críticas en torno a los temas demostrando argumentos sólidos y coherentes en trabajos escritos y exposiciones orales. Generar propuestas para la superación de conflictos desde una posición objetiva y neutral. **Evidencias de Producto:** Diseña propuesta de manejo de la comunicación asertiva **Promover la interacción idónea (Cultura física)** **Cultura Física** **Desempeño: Mediante un test de condición física, y mapa conceptual identificar factores que favorecen el rendimiento laboral y mecanismos de protección y prevención de enfermedades laborales a través del ejercicio, la actividad física y el deporte cultura física.** **Evidencia de conocimiento: Realiza las actividades propuestas en el gimnasio con dinamismo y dedicación Demostrando un**	-Identifica los elementos de la comunicación organizacional y los aplica en el contexto laboral -Asume actitudes críticas frente a su desempeño y el trabajo en equipo. -Promueve el mejoramiento de su entorno laboral y social a través de la comunicación oral eficaz. -Identifica las características fundamentales de la comunicación organizacional -Realiza lecturas sugeridas, las socializa y elabora un escrito argumentativo. -Desarrolla talleres sobre diferentes tipos de comunicación. -Reconoce y aplica los elementos de saber escuchar eficazmente. -Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo **Promover la interacción idónea (Cultura física)** Realiza los test físicos para evaluar su condición física.	**Promover la interacción idónea (Cultura física) xxxxxxxxxxxxx** GFPI-F-135 V01

desempeño eficaz en los ejercicios ejecutados en el espacio formativo de Cultura Física Presenta un programa de pausas activas en la unidad productiva cultura física. **Evidencia de producto: elaboré un proceso de pausas activas a la empresa donde está asesorando.**	Ejecuta los planes de acondicionamiento físico para mejorar su calidad de vida. **CULTURA FÍSICA** **Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.** **Aplica los test de condición física** **Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico** **Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos.**	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Facilitar el servicio –Diana Rodrigez

xxxxxxxx

Manual de Funciones-Anyelo David

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Procesar la Información II-Dora Sierra

Análisis de varianza. Hernández, et al., (2003) lo definen como la “prueba estadística para analizar si más de dos grupos difieren entre sí de manera significativa en sus medidas y varianzas”, (p.546).

Categorías. Hernández, et al., (2003 afirman que las categorías don especie de “cajones conceptuales creados a partir de la revisión de datos, por comparación de una unidad respecto de las unidades que le precedieron”, (p.588).

Ciencia. Según Avila Baray (2006), la ciencia tiene dos vertientes: “Como contenido la ciencia se define como una simple acumulación de conocimientos, lo cual, refleja un estado estático del conocimiento científico. Como el proceso se define como la forma de descubrir conocimientos, es decir, es una actividad enfocada a descubrir variables relacionadas que explican una parte de la realidad y se caracteriza por ser dinámica porque refleja el constante avance científico”. De manera más puntual, Vélez S. (2001), la define como el “cuerpo organizado del cual puede alcanzarse acuerdo universal por parte de los científicos que comparten el lenguaje (o lenguajes) y unos criterios comunes para la justificación de presuntos conocimientos o creencias”.

Confiabilidad. “Grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”, (Hernández, et al., 2003, p.348).

Conocimiento. Vélez S. (2001), lo define como el “proceso por el cual el hombre refleja (por medio de conceptos, leyes, categorías, etc) en su cerebro las condiciones características del mundo circundante. Una de las formas que tiene el hombre para otorgarle un significado con sentido de la realidad”.

Conocimiento científico. Para el físico Vélez S. (2001), no es más que el “conocimiento sistemático de la realidad, es decir, teniendo las etapas de observación, descubrimiento, explicación y predicción”.

Correlación. Se refiere a la relación existente entre dos o más variables, conceptos, ideas o teorías dentro de una investigación. Deducción. Para Avila Baray (2006), el proceso de investigación es la actividad de “derivar hipótesis de una explicación generalizada o teoría”.

Definición operacional. Hernández, et al., (2003), en su obra Metodología de la investigación, plantean que este término lo “constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para describir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado”, (p.171).

Desviación estándar. “Promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la medida que se expresa en las unidades originales de medición de la distribución”, Hernández, et al., (2003, p.511).

Diferencial semántico. “Serie de pares de adjetivos extremos que sirven para calificar al objeto actitud, ente los cuales se pide la reacción del sujeto, ubicándolo en una categoría por cada par”, Hernández, et al., (2003, p.381).

Dimensión. Se refiere a todas aquellas características observables de una variable.

Diseño. Para Sabino (1992), el diseño se refiere a una estrategia general, que tiene como objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de un plan de trabajo que permita al investigador determinar las operaciones necesarias para hacerlo. Hernández, et al., (2003), lo definen como el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”, (p.185).

Diseños factoriales. Los investigadores, Hernández, et al., (2003) sugieren que este tipo de diseño, son “experimentos que manipulan dos o más variables independientes, e incluyan dos o más niveles de presencia en cada una de las variables independientes”, (p.244).

Distribución de frecuencias. “Conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”, Hernández, et al., (2003, p.499).

Enfoque cualitativo. Hernández, et al., (2003), afirman que es el que “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”, (p.6).

Enfoque cuantitativo. “Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”, Hernández, et al., (2003, p.6).

Escala de Guttman: “Técnica para medir actitudes basada en el hecho de que algunos ítems indican, en mayor medida, la intensidad de la actitud”, Hernández, et al., (2003, p.385).

Escala de Likert. El texto Metodología de la investigación, de Hernández, et al., (2003), la definen como el “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción delsujeto en tres, cinco o siete categorías”, (p.374).

Encuesta. Según afirma Avila Baray (2006), la encuesta “se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia. Estadística. Los investigadores Hernández, et al., (2003), la definen como el “procedimiento para clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática”, (p.495).

Experimento. Hernández, et al., (2003), afirman que es una “situación de control en la cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos)”, (p.190).

Fuentes primarias. “Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica en la revisión de la literatura y ofrecen datos de primera mano”, Hernández, et al., (2003, p.70).

Hipótesis. Avila Baray (2006), las define como “se define como una respuesta probable de carácter tentativo a un problema de investigación y que es factible de verificación empírica. La hipótesis expresa la relación entre dos o más variables que son susceptibles de medición. Una hipótesis planteada correctamente debe poderse verificar o contrastar contra la evidencia empírica”. Por su parte, Hernández, et al., (2003), acotan que las hipótesis son “Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones”, (p.140).

Inducción. Avila Baray (2006), lo define como “un proceso lógico que significa desarrollar generalizaciones basadas en un limitado pero importante conjunto de datos a cerca de una clase de eventos para desarrollar una generalización”.

Instrumentos de medición. Hernández, et al., (2003), sugieren que éstos son un “recurso que utiliza el investigador para registrar informaciones o datos sobre las variables que tiene en mente”, (p.346).

Instrumento de recolección de datos. Sabino (1992), plantea que es “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Investigación. Aunque el término resulte a simple vista como un acto complejo, Vélez S. (2001), lo define de manera sencilla, así plantea que la investigación es el “proceso de conocer la realidad”.

Investigación aplicada. Persigue fines inmediatos y concretos, y según afirma Vélez S. (2001), a través de la búsqueda de “la obtención de un nuevo conocimiento técnico con aplicación in mediata a un problema determinado.(…)se fundamenta en los resultados de la investigación básica, la cal a su vez está supeditada a una necesidad social por resolver”.

Investigación básica, pura o fundamental. Sabino (1992), afirma que aquellas en las que los conocimientos se obtienen con el objeto de utilizarlos de un modo inmediato. En este sentido, Vélez S. (2001), amplía el panorama al sugerir que es aquella que “busca el principio de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. Este tipo de investigación tienen un sentido práctico, ya que es un punto de referencia para la orientación de los experimentos, inventos o solucione s específicas. Ella se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia”.

Investigación científica. Bajo la óptica de un proceso mucho más riguroso,Vélez S. (2001), afirma que este término es el “proceso sistemáticamente ordenado, cuyo objetivo es la demostración de hipótesis o la confirmación y desarrollo de teorías”.

nvestigación comparativa. Según Avila Baray (2006), “este tipo de estudio se utiliza para evaluar las semejanzas y diferencias de corrientes del pensamiento, autores y teorías”.

Investigación correlacional. Hernández, et al., (2003), afirman que en esta modalidad investigativa se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”, (p.122).

Investigación + Desarrollo (I + D). Quizá este término no sea muy escuchado en el ámbito metodológico para nuevos investigadores, pero es preciso acotar que como proceso científico ayuda mucho a la solución de problemas sistematizados, por lo que Vélez S. (2001), afirma que es el “trabajo creativo emprendido de modo sistemático para incrementar el acervo de conocimiento científico y tecnológico y utilizar dicho acervo para invertir en nuevas aplicaciones. La I + D es considerada un ‘invento para inventar’ o como una fábrica de tecnología”.

Investigación de campo. Según el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006), es “el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecirsu ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas (…) de investigación conocidos (…)”, (p.14).

Investigación descriptiva. Hernández, et al., (2003), la define como el tipo de investigación que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, (p.119).

Investigación documental. El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006), la define como: “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”, (p.15). Sobre esta

misma línea, Vélez S. (2001), afirma que este tipo de investigación tiene como objetivo “el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información recogida. Entre los posibles propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social de la investigación”.

Investigación experimental. Según Vélez S. (2001), “está orientada a la utilización del conocimiento básico y aplicado en la introducción de productos y servicios del mercado, previo control de los resultados mediante el diseño, construcción y prueba de modelos, prototipos e instalaciones experimentales (plantas pilotos)”.

Investigación explicativa. “Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”, Hernández, et al., (2003, p.124). Investigación exploratoria. “Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”, Hernández, et al., (2003, p.117).

Investigación longitudinal. “Estudios que recaban datos en diferentes puntos, a través del tiempo, para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos”, Hernández, et al., (2003, p.278).

Investigación no experimental. El texto Metodología de la investigación, de Hernández, et al., (2003), la define como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos”, (p.269).

Investigación transversal o transeccional. Para Hernández, et al., (2003), son las “investigaciones que recopilan datos en un momento único”, (p.270).

Justificación. Hernández, et al., (2003), afirma que la justificación es la que “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones”, (p.50).

Limitaciones. Para Avila Baray (2006), las limitaciones “reflejan tanto las restricciones como el alcance de la investigación”.

Promover la interacción idónea– Comunicación-Aracely Calderon

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)- Pedro Velandia

Cultura Física: Se denomina Cultura Física a las maneras y hábitos de cuidado corporal, mediante la realización de actividades como deportes o ejercicios, que no solo buscan la salud del cuerpo, otorgándole actividad que lo aleje del sedentarismo y sus consecuencias, si no, también persigue la búsqueda de la plenitud y bienestar integral del ser humano del binomio cuerpo- mente.

Actividad física. Cualquier movimiento corporal producido por el cuerpo o por la contracción músculo esquelética que aumenta el gasto energético por encima del nivel basal

Condición física. Capacidad para llevar tareas diarias con vigor y el estado de alerta, sin fatiga excesiva y con energía suficiente para disfrutar de las actividades de tiempo libre.

Ejercicio físico. Es actividad física planeada, repetitiva, estructurada que ayuda a mejorar el mantenimiento de uno o más componentes de la aptitud física

Salud. Es una condición humana con las dimensiones físicas, sociales y psicológicas caracterizado por polos positivos o negativos

Entrenamiento. Es conocido como el rápido aumento de la condición física, psíquica, intelectual o técnico motor del hombre.

Cualidades físicas. Conjunto de componentes de la condición física, que intervienen en mayor o menor grado, en la consecución de una habilidad motriz.

Pausas activas. Son sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, con una duración continua de 10 minutos que incluye adaptación física cardiovascular, muscular, e intelectual.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Facilitar el servicio –Diana Rodrigez

xxxxxx

Manual de Funciones-Anyelo David

dmin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

EducacionG. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía.
Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

Procesar la Información II-Dora Sierra

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico D.F., Mexico: McGraw Hill Education

Hernandez, S. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edicion

Bases de Datos Ebsco, Proquest, Dialnet

Promover la interacción idónea– Comunicación-Aracely Calderon

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promover la interacción idónea (Cultura física)- Pedro Velandia

Naclerio, F. (2014) Entrenamiento deportivo, editorial medica panamericana.

Webgrafía

www-g-se.com

www.google academic.com

www.bibliotecasena.edu.co: **EBSCOHOST/ sportsdiscus**

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Diana Milena Rodriguez** **Anyelo David Avendaño** **Dora Patricia Sierra** **Aracely Calderon Parra** **Pedro Felipe Velandia**	**Instructora** **Instructor** **Instructora Lider** **Instructora** **Instructor**	**Coordinación Jornada Fines de Semana**	**6 febrero de 2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					