PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
  TÉCNICO EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS
- **134400**
- Nombre del Proyecto:
- **APOYO ADMINISTRATIVO A MIPYMES DE LA COSTA ATLÁNTICA**
- Fase del Proyecto:
  ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto:
  IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TIPOS DE CLIENTES DE LAS MIPYMES MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS Y ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
- Competencia:
  ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - **PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS**
  - **PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.**
  - **RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.**
  - **APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE**
  - **UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES.**
  - **VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS**.
  - **PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS.**
  - **RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.**

- Duración de la Guía
  96 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz

Es un placer compartir con usted el desarrollo de esta competencia por la importancia de su temática para la creación y refuerzo de las ” buenas maneras” que todas las personas debemos tener como seres sociables y como profesionales, pues es la base para lograr el éxito en la gestión de todo lo concerniente con el desempeño profesional

A través de esta guía, usted puede informarse acerca del contenido temático de esta competencia, las actividades a desarrollar y la metodología propuesta, el cual usted puede participar activamente, bien sea haciendo otras propuestas para el desarrollo de alguno de sus temas o, también, incluyendo otras actividades, el cual serán bienvenidas, siempre que propende por el mejor aprendizaje de esta competencia.

Además, con el desarrollo de estos Resultados de Aprendizaje, usted podrá fortalecer conocimientos esenciales para desempeñarse en el área de atención de cualquier empresa, aplicando, no solo buenos modales, sino también utilizando medios tecnológicos que lo harán competente para prestar un excelente servicio al cliente.

Mucho ánimos y felicitaciones por ser parte de esta gran familia de Asistentes Administrativos

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)
- Ambiente Requerido
- Materiales

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL.

Para el desarrollo de las Actividades de Reflexión Inicial, usted deberá analizar los vidos relacionados en los enlaces que están a continuación, y dar respuesta a los interrogantes que se plantean:

- Servicio y Atenciòn al Cliente: https://youtu.be/hMUKDbTmjaE
- Comportamiento Organizacional: (63) Comportamiento Organizacional (C.O.) - YouTube
- Comunicaciòn Asertiva: todo lo que debes saber; (63) Comunicación Asertiva: Todo lo que DEBES saber - YouTube
- Cómo organizar un evento exitoso en 10 pasos: (63) COMO ORGANIZAR UN EVENTO EXITOSO EN 10 PASOS - YouTube
- Hasta las Águilas necesitan un Impulso. Todo sobre Perú: HASTA LAS ÁGUILAS NECESITAN UN IMPULSO (todosobreperu2012.blogspot.com).

De acuerdo con la fecha en la cual se van a desarrollar los temas y con aviso previo, observe con cuidado el video correspondiente y se prepara para participar en una técnica didáctica activa como foro, mesa redonda, debate, etc

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.)

Para el desarrollo de estas actividades, te recomendamos tener la mejor disposición, y mantener despierto el interés por aprender y adquirir nuevos conocimientos, así como también recurir a cada uno de las herramientas sugeridas para el alcance de los objetivos propuestos.

De manera individual, deberá leer y analizar el material suministrado por el Instructor, el cual estará dispuesto en la plataforma dispuesta por el Servicio Nacional de Aprendizaje LMS en el espacio dispuesto para tal fin, así como también deberá hacer las respectivas consultas propuestas por el instructor.

Con el desarrollo de esta actividad, logrará usted expresar opiniones puntuales y asertivas en relación con la temática trabajada, lo cual será de gran ayuda para ampliar sus conocimientos.

Por lo tanto, te invitamos a que participes activamente de cada uno de los debates propuestos con la finalidad de afianzar los conocimientos y adquiir mayor dominio de la temática. Mucho ánimo.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

Usted deberá desarrollar, de manera puntual según el Plan de Trabajo concertado con el instructor, cada una de las actividades de aprendizajes aquí planteadas:

3.3.1. En equipos colaborativos de 3 aprendices, deberán desarrollar el **Taller No 1 denominado "Sociedad, Ciencia, Investigación e Innovación"**, para lo cual deberá leer el material "Sociedad, Ciencia, Investigación e Innovación" dispuesto en la Plataforma LMS, y responder los interrogantes planteados en dicho taller.

3.3.2. En equipos colaborativos de 4 Aprendices, deberá desarrikkar el **Taller No 2 denominado "Metodología de la Investigación"**, para lo cual deberá leer el material "Metodología de la Investigación" dispuesto en la Plataforma LMS, y responder los interrogantes planteados en dicho taller.

3.3.3. De manera individual deberá consultar hacerca de las diferentes Técnias e Instrumentos de Recolección de la Información y participar en el foro de discusión denominado "Técnicas de Recolección de Información", en el cual deberá responder el siguiente Interrogante interrogante: ¿Cauales son las diferentes Técnias de recolecciones de información utilizadads y que Instrumentos para recolectar información existen?. La respuesta al anterior interrogande deberá ser de manera objetiva y con conceptos bien fundamentados.

3.3.4. En equipos colaborativos de 4 aprendices, deberá leer la Norma Técnia Colombiana NTC-5029 y con base a dicha norma desarrollar el **Taller No 3 denominado "Medición de Archivos"**, dispuesto en la Plataforma LMS.

3.3.5. De manera individual deberá observar el video denominado ¿Qué es y como se hace un análisis FODA en 9 pasos? - https://www.youtube.com/watch?v=WnvVNmio1OI, a partir de cual deberán participar en el Foro de Discusión llamado "Matriz FODA" respondiendo a los siguientes interrogantes: ¿Que significado tiene la palabra FODA?, ¿Qué estrategias se derivan del análisis FODA?

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

Para el desarrollo de estas actividades, se requiere del compromiso y disposición por parte suya, con el propósito de que usted pueda enriquecer sus conocimientos.

3.4.1. Teniendo en cuenta el desarrollo de su Proyecto Formativo, ustede deberá aplicar sus conocimientos acerca de la Medición de Archivos, en donde en un ambiente real de una empresa de la ciudad realizará la medición de archivos colocando en práctica las Técnias y la aplicación de Instrumentos de recolección de Información.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : • Prueba de conocimiento: Medición de Archivos **Evidencias de Desempeño:** • Práctica de Medición de Archivos **Evidencias de Producto:** • Instrumentos de Recolección de la información • Herramientas para procesar la Medición de Archivos	• Identifica y Aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información, siguiendo la metodología de la investigación. • Aplica la metodología de la Investigación Científica, para resolver problemas en las organizaciones. • Identifica y aplica los instrumentos para la medición de los archivos, de acuerdo con los estándares definidos y normatividad vigente. • Realiza la medición de los archivos, de acuerdo con los estándares definidos y normatividad vigente.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ciencia:** Conjunto de conocimientos sistemáticamente estructurados, susceptibles de ser articulados unos con otros.
- **Deducción:** Es un argumento donde la conclusión se infiere necesariamente de las premisas.
- **Epistemología:** La epistemología es la ciencia que estudia el conocimiento humano y el modo en que el individuo actúa para desarrollar sus estructuras de pensamiento.
- **Fáctico:** Hecho o acontecimiento que puede ser descrito de manera verificable y objetiva.
- **Inducción:** Es una modalidad del razonamiento que consiste en obtener conclusiones generales a partir de premisas que contienen datos particulares o individuales
- **Materialismo:** Es una corriente filosófica que resuelve el problema fundamental de la filosofía acerca de la relación entre el pensar y el ser, entre el espíritu y la naturaleza, postulando que, la materia es

lo primario y la conciencia y el pensamiento, son consecuencia de ésta, a partir de un estado altamente organizado.

- **Objetividad:** Cualidad de lo objetivo, de tal forma que es perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir que pueda tener cualquier sujeto que lo observe o considere.
- **Percepción:** La percepción obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo, gusto, los cuales dan una realidad física del entorno.
- **Racionalidad:** Es la capacidad que permite pensar, evaluar, entender y actuar de acuerdo a ciertos principios de consistencia, para satisfacer algún objetivo o finalidad.
- **Subjetividad:** Propiedad de las percepciones, argumentos y lenguaje basados en el punto de vista del sujeto, y por tanto influidos por los intereses y deseos particulares del mismo.
- **Sujeto cognoscente:** Hace referencia al ser pensante que realiza el acto del conocimiento.
- **Tecnología:** Conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Sena, “Sociedad, Ciencia, Investigación e Innovación” Curso Aplicación de Herrameintas metodológicas en Investigación: Proceso de Ciencia, Tecnología e Innovación – Unidad 1

Sena, “Metodología de la Investigación” Curso Aplicación de Herrameintas metodológicas en Investigación: Proceso de Ciencia, Tecnología e Innovación – Unidad 2.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Fernel Morales Sánchez**	**Instructor**	**CCIT**	**Marzo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					