	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

No. Ficha: 2472528 Técnico en Asistencia en Organización de Archivos

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Catalina Oliveros Rodríguez **FECHA:** 19 de mayo de 2022

COMPETENCIA: Atención y servicio de información al usuario

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Interpretar el protocolo y la normativa para la consulta de documentos de archivo, de acuerdo con la política institucional.
- Atender y prestar servicios archivísticos, teniendo en cuenta protocolos institucionales y normativa.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO:

- Reconoce los principios corporativos, cultura organizacional, los servicios de información.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Reconoce la importancia de los servicios de información.

ACTIVIDAD:

Cortesía, relaciones públicas y protocolo empresarial

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc.

Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo.

Actividad 1:

Dibuje cada gráfica en su cuaderno y describa la norma de protocolo o buenos modales en la parte inferior de cada una; al terminar realice otra norma de cortesía que usted suela practicar.









2. Comportamiento en el área laboral

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral; existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente. La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas; no es necesario pedir permiso para entrar o retirarnos de algún lugar o reunión.

Dado la cantidad de mujeres que trabajan ha modificado el tratamiento social que se les imparte, para pasar a ser tratadas prácticamente con la misma cortesía con la que un señor trata a sus colegas hombres.

Actividad 2:

Dibuje cada gráfica en su cuaderno y describa la norma de comportamiento en el trabajo a la que se refiere en la parte inferior de cada una; al terminar realice otra norma que usted considere debe integrarse.









3. Convivencia

El grado de formalidad en el comportamiento y el vestido depende de la actividad que se ocupa la empresa, o en la que se mueven las personas. También influirá en la actitud general de un funcionario el eventual contacto con el público y clientes, y sobre todo lo hará la política interna de la empresa. Generalmente son los directores de éstas quienes marcan el estilo de la vestimenta y, como cada empresa es un mundo diferente, lo ideal será que al incorporarnos a un nuevo trabajo observemos cuidadosamente la actitud general, y nos adaptemos a ella.

Otro punto importante dentro de la convivencia laboral será el buen humor, el saber sonreír y utilizar un tono agradable de voz. Será mucho más fácil lograr un mejor rendimiento de nuestros colaboradores si los tratamos gentilmente, si tenemos en consideración cada personalidad y actuamos de acuerdo con ello.

Actividad 3:

Dibuje cada gráfica en su cuaderno y describa la norma de convivencia en el trabajo a la que se refiere en la parte inferior de cada una; al terminar realice otra norma que usted considere debe integrarse.













4. Vestimenta

Será muy importante que al tener la entrevista definitoria en una empresa observemos cuidadosamente el grado de formalidad en el vestir, analizando sobre todo a aquellos que tienen el mismo status que el cargo que ocuparemos.

Ante cualquier tipo de duda los hombres usaran preferentemente traje oscuro, o bien saco y corbata, de colores sobrios.

Las mujeres ejecutivas o empresarias estarán muy atentas a que su ropa sea de la mejor calidad posible, discreta, poco escotada y para nada provocativa; no olvidando el cuidado del peinado y de las manos para que estén en perfecto orden.

Un CompromISO de Todos	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Ejercicio 4:

Dibuje cada gráfica en su cuaderno y describa la norma de vestimenta en el trabajo a la que se refiere en la parte inferior de cada una; al terminar realice otra norma que usted considere debe integrarse.

	
	

_____
NOMBRE Y APELLIDOS DEL APRENDIZ

_____
NOMBRE Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR

	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**