PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**
- Código del Programa de Formación: **134101 V.2**
- Nombre del Proyecto: **Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes.**
- Fase del Proyecto: **Planeación y ejecución**
- Actividad de Proyecto: **Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las actividades.**
- Competencia: **210601024 – Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

21060102404: comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización

21060102405: corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

- Duración de la Guía: **72 horas**.

2. PRESENTACIÓN

Las funciones que corresponden al desempeño óptimo en el ámbito laboral, comprenden procesos motrices, cognitivos, valorativos y un conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes y valores que permiten actuar en situaciones de complejidad crecientes; las cuales están de acuerdo con las normas de competencia alcanzadas.

Por lo que, en esta guía de aprendizaje se plantean actividades que promueven el desarrollo de las competencias básicas, entendidas como capacidades para resolver problemas, manejo de información, comprensión de procesos y sistemas, autonomía y responsabilidad. Dentro de estas encontramos la competencia comunicativa y lingüística: “Conocimiento de los recursos formales de la lengua como sistema de capacidad para utilizarlo en formulación de mensajes estructurados y significativos que incluyen conocimientos, destrezas léxicas, fonológicos, sintácticos y ortográficos, implicando el manejo teórico de conceptos gramaticales, ortográficos o semánticos con su aplicación en diversas situaciones”.

No hay que olvidar que escribir es mucho más que dominar técnicas de redacción o normas gramaticales. Para escribir bien se debe considerar el lenguaje como un medio y un fin con el que se pretende cumplir una determinada función de comunicación.

Así pues, que la intención es dar a conocer, aplicar y redactar los documentos más usados hoy en día en los procesos administrativos de una organización, tales como: la carta, el memorando, la circular, el informe, el acta, la constancia, el certificado, entre otros. De modo que, es evidente que la producción de documentos juega un papel muy importante en todos los ámbitos de la vida y en la administración.

Después de muchas transformaciones surge la GTC 185, como solución al desorden que presenta la elaboración de documentos los cuales son estrictamente necesarios en una empresa. Por esta misma razón se ha decidido crear una guía para su mejor entendimiento, en la cual cada documento será explicado de la forma más sencilla posible y así no tener ningún tipo de inconveniente a la hora de elaborar documentos de acuerdo a normas técnicas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 INICIALES:

- Presentación del instructor y aprendices
- Introducción y socialización de la guía de aprendizaje
- Metodología y evaluación
- Presentación del plan de trabajo
- Diagnóstico del grupo

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTO:

Participar activamente en el desarrollo de la guía de aprendizaje a través de actividades como:

- Procesos de conceptualización.
- Aplicación de los instrumentos de evaluación.
- Búsqueda de respuestas a dudas e interrogantes sobre la temática desarrollada.
- Recolección de evidencias a través del Portafolio de Evidencias.
- En esta guía el aprendiz deberá presentar evidencia escrita en común acuerdo con la instructora.
- Identifica y aplica el lenguaje técnico de acuerdo con los parámetros establecidos en la documentación organizacional de la guía técnica GTC 185.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO:

- Consultar la norma técnica GTC 185, que servirá como base para la redacción de documentos comerciales.
- Consultar sobre correspondencia comercial, partes, estilos y participe en la socialización orientada por su instructora.
- Leer documento sobre memorando y participe en la socialización que orientará la instructora.
- Leer documento sobre circulares, certificados y constancias, participe en la socialización que orientará la instructora, aclare las dudas que al respecto surjan.

- Consulte sobre el acta y participe en la socialización que orientará la instructora, aclare las dudas que al respecto surjan.
- Afianzamiento de ortografía a través de diferentes ejercicios propuestos por la instructora.
- Asista a la explicación de cómo se elaboran los informes (ejecutivo, corto y extenso) y así mismo, la hoja de vida corporativa.
- Asista a la explicación dada por la instructora sobre tarjetas sociales y protocolarias.
- Asista a la explicación acerca de sobres y correos electrónicos impartidos por la instructora.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO:

- Teniendo en cuenta la GTC 185 transcribe apartes de la misma, con el fin de conocer ampliamente la estructura de la documentación organizacional, esto será a manuscrito.
- Redactar cartas a manuscrito, las cuales correspondan al ciclo comercial de la correspondencia, aplicando los estilos y siguiendo estrictamente los lineamientos que presenta la GTC 185.
- Producir diferentes tipos de memorandos a manuscrito, colocando en práctica tips de redacción y a su vez aplicando la normativa.
- Redactar documentos como: circulares, certificados y constancias, siguiendo al pie de la letra las indicaciones dadas por la GTC 185. Esto será a muscrito.
- Preparar diferentes tipos de actas de acuerdo a los lineamientos dados en la GTC 185 y las instrucciones impartidas en la formación por la instructora. Cabe resaltar que la redacción es a manuscrito.
- Elaborar informes a manuscrito, teniendo en cuenta sus tipos, resumen ejecutivo, informe corto y extenso.
- Construcción y práctica de elaboración de diferentes tipos de hojas de vida corporativas. Manuscrito y digital.
- Diseño y elaboración de sobres comerciales y tarjetas protocolarias de manera manuscrita.
- Preparación de correo electrónico con las partes esenciales que debe contener, por supuesto de forma digital.

AMBIENTE REQUERIDO: Aula tradicional con puestos de trabajo para aprendices e instructora.

MATERIALES: tablero, marcadores, video beam, computador, cuaderno, hojas tamaño carta, lápiz, borrador, regla, colores, lapiceros negro y rojo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Redacción de los diferentes documentos administrativos como: cartas, memorandos, circulares, actas, informes, certificados – constancias, sobres, tarjetas protocolarias, hoja de vida corporativa y correo electrónico.	Redacta cartas comerciales teniendo en cuenta la norma ICONTEC GTC 185. Redacta de acuerdo con el objetivo y destinatario. Identifica los diferentes tipos de textos y sus variables internas. Redacta textos con una correcta ortografía, gramática y sintaxis.	**Técnica:** Observación Formulación de preguntas **Instrumentos:** Lista de chequeo Talleres – cuestionarios
Evidencias de Desempeño: Modo de presentación de las evidencias solicitadas, orden, tiempo, estética.	Entrega las evidencias en el tiempo solicitado. Entrega las evidencias de manera organizada y limpia. Los documentos no tienen tachones ni enmendaduras. Diferencia los diferentes documentos producidos en la empresa.	**Técnica:** Observación Formulación de preguntas **Instrumentos:** Listas de chequeo Talleres – cuestionarios
Evidencias de Producto: Presentación de portafolio de evidencias de aprendizajes.	Todas las evidencias cumplen cada una de las indicaciones de la norma ICONTEC GTC 185, así mismo el cuadernillo compilado tiene todos los requisitos exigidos en la presente guía de aprendizaje.	**Técnica:** Valoración del producto **Instrumentos:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTA: Un documento que recoge los puntos discutidos y los acuerdos adoptados en una reunión de una asamblea u órgano colegiado para darles validez, como las reuniones de un parlamento, ayuntamiento, comunidad de vecinos, etcétera.

CARTA: Es un medio de comunicación escrito donde se plantean situaciones relacionadas de acuerdo al contenido que esta contenga, ya sea una carta comercial, o una carta oficial.

CERTIFICADO: Es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho. En el proceso de solicitud de un puesto de trabajo, en especial cuando se trata de una institución oficial, los certificados son fundamentales para demostrar la formación y la experiencia. Es un tipo de texto que se produce normalmente a instancias de quien lo recibe, y por una persona con autoridad suficiente dentro de la institución para establecer que se ha cumplido con lo afirmado en el documento. Si llega haber alguna irregularidad o falsedad en lo declarado, puede ser sancionado por la ley.

CICLO COMERCIAL: La correcta aplicación de los estándares en los procesos de negocio es una actividad que no se logra de la noche a la mañana, sin embargo, el contar con una visión general del proceso ideal al cual hay que llegar es un gran paso a la eficiencia en el corto, mediano y largo plazo. Dentro del Ciclo Comercial todas las actividades que engloba el proceso de entrega y recepción de mercancía están sustentadas por otros procesos de gran importancia, mismos que tienen un fuerte impacto para que finalmente, el consumidor reciba lo que quiere y esté satisfecho.

CIRCULAR: Documento preparado para comunicar un mensaje idéntico a un grupo (círculo) de personas o al público en general.

CORRESPONDENCIA: Es el trato reciproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esquelas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, etc. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y de la industria.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales. ICONTEC es el representante de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), en Colombia.

INFORMES: Es un texto que da cuenta del estado actual o de los resultados de un estudio o investigación sobre un asunto específico. En cualquier caso siempre es necesario preparar todo el material que permita escribir un informe. Lo esencial es darse cuenta de algo que sucedió, con una explicación que permita comprenderlo. El informe es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor (reconocimientos, investigaciones, estudios, o

trabajos). Además, aporta los datos necesarios para una cabal comprensión del caso, explica los métodos empleados y propone o recomienda la mejor solución para el hecho tratado.

MEMORANDO O MEMORÁNDUM: Es un escrito breve por el que se intercambia información entre diferentes departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición.

ORTOGRAFÍA. Conjunto de normas que regulan la escritura de una lengua. Forma correcta de escribir respetando las normas de ortografía.

SEMÁNTICO, CA. Perteneciente o relativo a la significación de las palabras. Estudio del significado de los signos lingüísticos y de sus combinaciones, desde un punto de vista sincrónico (simultáneo) o diacrónico (cronológico).

SINTAXIS. Parte de la gramática que enseña a coordinar y unir las palabras para formar las oraciones y expresar conceptos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

AGUDELO RESTREPO, León Jairo. (2001). Español y literatura, Talleres 8 y 9. Edilatinas, Medellín.

GONZÁLEZ DE CHAVES, Lucila. (1989). Español y literatura 6, 7, 8 y 9. Bedout Editores, S.A., Medellín.

ICONTEC., (2009). Guía Técnica Colombiana, GTC 185. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Bogotá, D.C.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA. (2001). Ortografía de la Lengua Española. Editorial Espasa Calpe, S.A., Madrid.

TORRES, Fernando.(1987). Ortografía para todos. Editorial Paraninfo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Yury Zuhey Díaz Calderón**	**Instructora**	**Centro de Comercio Industria y Turismo Regional Córdoba**	**16 de febrero de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					