PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- ✓ Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- ✓ Código del Programa de Formación: 34101 Versión 1
- ✓ Nombre del Proyecto: APOYO ASISTENCIAL A LAS AREAS ADMINISTRATIVAS DE AMBIENTES EMPRESARIALES REALES O SIMULADOS DE LA REGION DEL VALLE DEL CAUCA
- ✓ Fase del Proyecto: Análisis
- ✓ Actividad de Proyecto: identificar las necesidades de mejora en los procedimientos administrativos de las áreas
- ✓ Competencia:
  - ✓ ATENCIÓN AL CLIENTES
  - ✓ TIC
  - ✓ ELABORAR DOCUMENTOS
  - ✓ TRAMITAR DOCUMMENTACION
  - ✓ PROTECCIÓN PARA LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE
  - ✓ COMUNICACIÓN
  - ✓ DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
  - ✓ ÉTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
  - ✓ ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE
  - ✓ CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL
  - ✓ BILINGÜISMO
  - ✓ MATEMÁTICAS

- ✓ Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente*
  - *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto*:
  - *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*
  - *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*
  - *Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política organizacional*
  - *Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas institucionales*
  - *Seleccionar herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas*
  - *Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos*
  - *Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo*
  - *Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artístico*
  - *Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social*
  - *Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz*

- Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social
- *Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social*
- *Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de si mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida*

Duración de la Guía**:** **299 horas**

2. PRESENTACIÓN

Aprendiz quiero darte la más cordial bienvenida al programa *Técnico en Asistencia Administrativa,* cuyo objetivo es brindar formación de calidad en conocimientos técnicos y valores éticos, necesarios para impulsar el comercio al por menor de la región y el país. Partiendo del hecho de que ninguna empresa se sostiene sin la acción de administrativa siendo una de las ocupaciones más requeridas y fundamentales para la vida de una empresa.

Por tanto, en esta primera fase de proyecto denominada análisis, nos centraremos en identificar conceptos y bases fundamentales relacionadas la administración, documentos empresariales, los tipos de clientes, reconocer fuentes de información, determinar métodos y herramientas tecnológicas para la recolección de la información, entre otros elementos transversales, que permitirán diagnosticar las necesidades de mejora en el área administrativa en los establecimientos que sean seleccionados para implementar el proyecto formativo.

Lograr esto implica un alto nivel de compromiso, responsabilidad y dedicación; por tanto, te invito a trabajar con motivación, disciplina y en especial, asumiendo un rol de participación activa que nos permita alcanzar de manera exitosa los objetivos de aprendizaje propuestos.

"Si crees que puedes o crees que no puedes tienes razón". Henry Ford

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Aprendices, lo invito a analizar el caso de estudio que se plantea a continuación y resolver los interrogantes dados:

PANADERIA LOLITA

El señor Ferney Zabaleta, sicólogo de 35 años de edad, compró la pastelería Lolita, motivado por el deseo de tener un negocio propio que le generara empleo a su familia y mejorara sus ingresos .En la panadería laboran de tiempo completo 4 primos del señor Ferney en el área de producción, con quienes se ha negociado pagar un salario integral de $600.000. La panadería en los últimos años ha cambiado en 6 ocasiones de panadero, debido a que estos le daban recomendaciones a Don Ferney, las que finalmente se descubría que beneficiaban a los empleados y no a la panadería, algunos de los

panaderos, están laborando en otras panaderías donde devengan mejores salarios. Los panaderos no se encuentran afiliados a ningún sistema de seguridad social por no considerarlo importante, ellos han propuesto que el dinero que el empresario debería destinar para este compromiso sea entregados a ellos. Generalmente los panaderos aprenden el oficio una vez que ingresan a Lolita, mediante cursos ofrecidos por los proveedores.

La panadería produce las líneas de panadería, pastelería y cafetería, la capacidad de producción está siendo utilizada en un 40%. Durante los últimos 3 años la panadería ha mantenido la misma variedad de productos en puntos de ventas. La esposa del señor Ferney trabaja como cajera y vendedora en la panadería, en ocasiones ella decide comprar de contado materias primas para aprovechar descuentos, sin embargo, cuando el señor Reinaldo le consulta sobre el efectivo para pagar los sueldos de la quincena y otros compromisos se encuentra con dificultades por la falta de dinero. Los panaderos son quienes deciden los productos y las cantidades a producir diariamente; son frecuentes las discusiones entre los dos esposos porque se pierden oportunidades de venta por no contar con los productos en la estantería. El negocio fue visitado por un representante de salud pública, quien estableció sanciones por encontrar que los panaderos no cuentan con la dotación requerida. A la panadería acuden con frecuencia propietarios de tiendas y cafeterías de colegios de los barrios vecinos.

Usted ha sido contratado por el señor Ferney como Asistente Administrativo para que le ayude a:

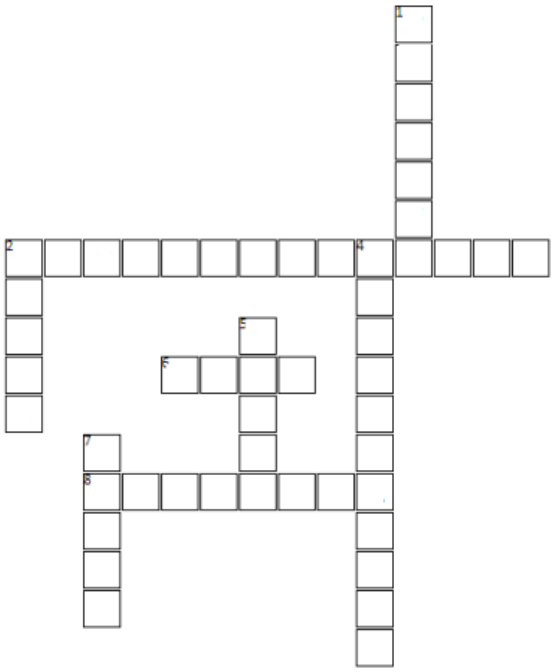
a) Cuál es su opinión frente al manejo que le está dando don Ferney al negocio? Argumente su respuesta.
b) Analice la situación actual de la empresa y que herramienta de diagnóstico utilizaría?
c) Mencione por lo menos cuatro recomendaciones o propuestas que platearía a don Ferney para mejorar su negocio desde el punto de vista administrativo.
d) Realice un listado de las actividades que deberían realizarse a través de herramientas tecnológicas para obtener mayor control sobre el negocio (si es posible, mencione los programas que recomendaría para ello).
e) ¿Qué consecuencias se originarían si don Ferney decide no realizar ningún cambio en el manejo que está dando al negocio?

Socialice sus respuestas en la mesa redonda dirigida por su instructora.

Duración: 45 minutos

3.2 Contextualización

Aprendiz, lo invito a resolver de manera individual el siguiente crucigrama:



Horizontales

2 Iniciativa o aptitud de un individuo para desarrollar un proyecto de negocio, u otra idea que genere ingresos

6 Programa informático destinado al procesamiento de textos

8 Conjunto de preguntas aplicadas a cierta población, para conocer su opinión frente a determinado tema.

Verticales

1 Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

2 Programa que permite trabajar con datos numéricos para realizar cálculos, analizar datos y generar gráficos

4 Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno

5 Herramienta de Google que permite crear, compartir, visualizar y editar documentos en la nube

7 Transacción comercial en la cual se entrega un producto o servicio a cambio de dinero

Una vez finalizado el ejercicio participe de realimentación propuesta por su instructor.

Duración: 1 hora

3.3. Actividades Apropiación

1: APROPIAR CONCEPTOS CLAVE A LA LUZ DE LA DINÁMICA EMPRESARIAL, LA CULTURA EMPRENDEDORA, LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LAS RELACIONES CON EL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LOS FACTORES DE RIESGOS Y CLASIFICANDO LOS RESIDUOS LA NORMATIVA VIGENTE.

Aprendices, vamos a iniciar este proceso formativo reconociendo el entorno de la empresa, sus actividades administrativas y cómo incide un asistente administrativo en ellas.

Actividad 1: Taller apropiación de conceptos

Aprendiz, para dar inicio a este maravilloso proceso formativo es necesario que se familiarice con los conceptos que utilizará de manera frecuente; por ello, lo invito a que consulte el material de estudio denominado "Conceptos clave para el proceso formativo", a partir de las definiciones que allí se presentan, resuelva el siguiente taller a través del medio que más se le facilite (manual o en Word):

TALLER DE APROPIACIÓN –CONCEPTOS BÁSICOS

1. Establezca la diferencia entre cliente interno y cliente externo
2. Complete la siguiente oración:
   a) _____es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.
   b) _____ _____ las encontramos en las empresas y estos tienen un manejo especial. Dentro de ellos encontramos las cartas, memorandos, actas, informes, circulares, etc.
   c) En la estructura de la matriz DOFA, la evaluación de Debilidades y Fortalezas corresponden a factores_____ y la evaluación de Oportunidades y Amenazas obedecen a factores _____

3. En los siguientes listados seleccione las respuestas que considere correctas, marcando con la Letra la Casillas correspondientes.

	El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.	a. Visión
	Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.	b. Valores
	En el 2020, el SENA será una Entidad de clase mundial en formación profesional integral y en el uso y apropiación de tecnología e innovación al	c. Objetivos

	servicio de personas y empresas; habrá contribuido decisivamente a incrementar la competitividad de Colombia	
	Innovaciones en el sector Productivo	d. Estrategias
	Respeto. Librepensamiento y actitud crítica. Liderazgo. Solidaridad. Justicia y equidad. Transparencia.	e. Misión

4. Dos de las siguientes imágenes representan de manera acertada el concepto de "proceso administrativo", identifíquelas, marcando con una "x" las casillas correspondientes.

5. Liste las actividades que se realizan en cada una de las áreas funcionales que se relacionan en la siguiente tabla:

ÁREAS	ACTIVIDADES
Administrativa	
Financiera	
Producción y/u operación	
Talento humano	
Comercial	

6. Defina con sus palabras qué es la Gestión Documental

Sabemos que una encuesta es una manera para recoger información sobre un tema en específico, donde a través de ella logramos analizar los datos que necesitamos para llegar a una conclusión o dar solución a un problema en concreto.
Menciona tres tipos de encuesta que conozcas y explica de manera breve en qué consiste cada una de ellas.

a) .
b) .
c) .

7. Realiza un listado de herramientas tecnológicas, programas y aplicaciones que podrían emplearse para recolectar información a través de encuestas y para procesar la información obtenida.

Una vez resuelto el taller, socializa tus respuestas participando de la técnica didáctica "la pelota preguntona".

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente*
- ✓ *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto:*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*
- ✓ *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*
- ✓ *Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política organizacional*
- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*
Duración: *1 hora*

Actividad 2: Clientes y Tipos de clientes

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Aprendiz en parejas o de forma individual realice una presentación donde dé a conocer:

a) Concepto y características del servicio al cliente
b) Cliente interno y cliente externo
c) tipos de clientes (según su comportamiento y personalidades)
d) Imagen personal
e) Conclusión personal

Con su instructor concluirá en mesa redonda sobre la importancia del servicio al cliente orientado a su perfil como asistente administrativo y la archivística.

Actividad 3: Portafolio de Servicio

Aprendiz lea atentamente la conceptualización que se relaciona continuación.

Portafolio de servicios es un documento de presentación a nivel empresarial así como de trabajadores independientes. Sirve para dar a conocer a los posibles clientes las características de la empresa, así como los principales servicios que prestan, su experiencia, y otros datos que pueden resultar de importancia para los clientes.

El portafolios de servicios es un documento, generalmente en formato de folleto, tríptico y más

recientemente en formatos digitales, como documentos Word, presentaciones Power Point, documentos PDF, Videos entre otros.

Los principales puntos de unos Portafolios de Servicios son los siguientes:

1. **Presentación**. Se expone el nombre de la empresa y su actividad principal, tiempo aproximado de trabajo, y experiencia.
2. **Misión y visión**: Aquí la persona o empresa describe su finalidad, sus aspiraciones y su forma de trabajo y sus objetivos como organización.
3. **Servicios**: A continuación exponen los principales servicios que presta la empresa o el profesional.
4. **Certificaciones de calidad**. Se indica las certificaciones o reconocimientos de calidad que tiene la empresa.
5. **Proveedores**: Aquí se mencionan los principales proveedores o la fuente de las materias primas, como una muestra de calidad de los materiales utilizados para proporcionar el servicio.
6. **Clientes más importantes**: Es una forma de proporcionar elementos sobre la calidad de nuestros servicios, al mencionar a los principales o más importantes clientes a los que hemos prestado servicios. También podemos mencionar si se nos ha mencionado en noticias y medios de comunicación.
7. **Datos de contacto**: Finalmente colocamos nuestros datos de contacto: Dirección física, teléfonos, página web, correo electrónico, y siguiendo las tendencias, las direcciones en redes sociales.

Posteriormente visualice el video: Universidad de Medellín - Portafolio de Servicios https://www.youtube.com/watch?v=2jqNzr1xCy4 y diligencie la lista de chequeo – Check List para que determine si el portafolio cumple con los requisitos mínimos para presentar a los cliente y exponga sus respectivas observaciones.

ITEM	CUMPLE		**OBSERVACIÓN**
	SI	NO	
Presentación			
Visión y Misión			
Servicios			
Certificaciones de Calidad			
Proveedores			
Clientes			
Contacto			
Tipo de Formato de presentación			
Calidad de la presentación			

Presente la evidencia en documento en Word con su respectiva portada en el link asignado por el instructor o correo electrónico: xxxxx@misena.edu.co

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: *1 hora*

Actividad 4: Hablemos de Emprendimiento

El emprendimiento es una estrategia de potenciación a la formación de la persona, que conlleva a la generación de valor en su proyecto de vida, permitiéndole además, la oportunidad de identificar iniciativas de negocio que conduzcan a la conformación de nuevas empresas. Los aprendices de hoy deben ser proyectados desde el emprendimiento a diseñar ideas de negocio alternas para potencializar su formación convirtiéndose en activadores de ideas de negocio que les permitan ser altamente competitivos en el entorno organizacional, y tener la posibilidad de generar nuevos ingresos a través de la realización de una idea factible de negocio, en donde puede estar la solución a nuestros problemas económicos.

Por ello, es importante abordar el emprendimiento inicialmente desde un punto de vista reflexivo; de esta forma, los invito para que a partir de sus experiencias y conocimientos, respondamos los siguientes interrogantes, participando en el foro temático orientado por la instructora:

- ✓ ¿Qué es y para qué sirve el emprendimiento?
- ✓ ¿Por qué es tan importante el emprendimiento en Colombia?
- ✓ ¿Un emprendedor nace o se hace?
- ✓ Realice un listado de aquellos aspectos que consideras son importantes tener en cuenta al momento de tomar la decisión de emprender.
- ✓ Diligencia el siguiente cuadro, clasificando cuales consideras son tus habilidades, fortalezas y debilidades que serán determinantes para seleccionar tu posible emprendimiento.

HABILIDADES Y DESTREZAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES

Actividad 5: Casos exitosos de emprendimiento

Antes de continuar en este camino del emprendimiento y la innovación, te invito a que desarrolles la actividad propuesta, “casos Exitosos de innovación y emprendimiento” Investiga y documenta dos casos que conozcas de manera local, nacional o internacional y las razones por las cuales consideras han sido

exitosos en su emprendimiento. Por medio de la aplicación de la técnica didáctica Mesa Redonda (o en su defecto, a través de una sesión virtual) y liderado por el instructor socialízalos a los compañeros de formación.

Actividad 6: ¡Generando ideas de Negocio!

Conforme equipos de máximo tres personas y a través de la técnica didáctica "lluvia de ideas" identifiquen posibles problemáticas en su municipio inherentes al ámbito comercial, las cuales podrían convertirse en una oportunidad de negocio innovadora; seleccionen las tres ideas que más les llame la atención y procedan a aplicar el "Método para selección de ideas por ponderación".
Posteriormente, construya un documento donde consolide la siguiente información:

- ✓ Breve descripción de las ideas de negocio planteadas
- ✓ Matriz de ponderación para selección de ideas debidamente diligenciada
- ✓ Análisis de los resultados obtenidos en la matriz, especificando cuál de las ideas valoradas resultó más conveniente.
- ✓ Argumente la necesidad que esta idea resolverá y el componente de innovación involucrado.
- ✓ Explique cómo el método de ponderación lo ayudó a tomar esta decisión.

Envíe este documento al correo electrónico xxxx@misena.edu.co en la fecha acordada con su instructor en el plan de trabajo; tenga en cuenta aplicar normas ortográficas y normas APA para la presentación de trabajos escritos.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*
Duración: *10 horas*

Actividad 7: Conociendo los factores de riesgos y clasificando los residuos.

Aprendices estamos dando inicio a la primera fase de análisis de su proyecto formativo, teniendo en cuenta la crisis de orden nacional por COVID-19, usted deberá determinar los factores de riesgo ocupacional, así como la clasificación de los residuos producidos, en su hogar y en el ambiente laboral de acuerdo con la normatividad legal vigente.

De manera Individual, lo invito A:

1) Realizar el taller práctico ubicado en la plataforma, sobre identificación de factores de riesgos, que se pueden presentar en el entorno laboral.
2) Realizar un recorrido en el hogar, elabore el listado de los factores de riesgo que identifique y residuos generados.

3) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena, después de ser revisada.

Resultado de aprendizaje:

✓ *Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: computador o material impreso*

Duración: *5 horas*

2. ANALIZAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN CADA UNA DE LAS ÁREAS DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS, IDENTIFICANDO NECESIDADES DE MEJORA, APLICANDO PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES CON LOS PÚBLICOS DE LA ORGANIZACIÓN, PRACTICANDO LOS VALORES Y NORMAS QUE FAVORECEN LA CONVIVENCIA Y LA RELACIÓN ENTRE LAS PERSONAS, ASÍ COMO ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, LA MEDIACIÓN DESDE SUS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO; IDENTIFICANDO ADEMÁS CONCEPTOS Y LEYES BÁSICAS DE LA FÍSICA EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO.

Actividad 8: La comunicación y sus elementos

La comunicación es un factor esencial para la conformación y establecimiento de las relaciones humanas, por tanto, es fundamental darle un manejo efectivo para la consecución de los objetivos trazados en cualquier proceso que iniciemos; partiendo de esto estimados aprendices los invito a desarrollar las siguientes actividades que les permitirá conocerla, para así poder darle un uso estratégico:

1. Aprendices, a continuación, su instructor les propondrá cuatros actividades prácticas con el fin de reflexionar sobre la comunicación:

- Teléfono roto: El grupo se dividirá en dos equipos y se organizarán en filas; el primer integrante de cada hilera leerá el mensaje que el instructor les suministrará, posteriormente, deberán pasar el mensaje de un aprendiz a otro hasta llegar al último quien escribirá en el tablero la información que recibió.
  - Mensaje simultáneo: Dos voluntarios del grupo deberán salir del ambiente de aprendizaje, mientras que el instructor da cada aprendiz una palabra del mensaje que socializarán de manera unísona a los compañeros ausentes; luego, el instructor hace ingresar a los dos aprendices y el resto del grupo al mismo tiempo pronuncian la palabra asignada, los voluntarios tratarán de captar el mensaje.
  - El muro: Se toman dos voluntarios del grupo, uno será el emisor del mensaje que el instructor le compartirá y otro será el receptor; mientras que el grupo hará el mayor ruido posible tratando de impedir que el mensaje llegue al aprendiz receptor.
  - Teléfono de cuerdas: El instructor pedirá a los aprendices que conformen parejas donde unos será el emisor y el otro receptor; luego, les suministrará los materiales (Dos vasos desechables y una cuerda) para la construcción de un teléfono y suministrará los mensajes a emitir. El receptor debe tomar nota de los mensajes y socializarlos.

Al finalizar las actividades, se establecerá una mesa redonda y se discutirán los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué se presentan dificultades para que el mensaje llegue en las diferentes actividades?

- ¿Cómo se podría lograr que el mensaje llegue de manera efectiva?
- ¿Qué elementos pueden reconocer en el proceso de comunicación?

Finalizada la mesa redonda, su instructor hará una presentación sobre la comunicación: concepto, tipos, usos, medios, canales, técnicas, procesos, características, escenarios, componentes, funciones, barreras, niveles; partiendo de esto, realice el Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos que deberá entregar resuelto a su instructor para su revisión y aprobación.

Resultados de aprendizaje:

✓ *Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. Seleccionar*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Vasos desechables, cuerda, lapicero, papel tamaño carta, video proyector o marcador borrable y borrador para tablero.*

Duración: *1 hora*

Actividad 9: La comunicación gestual y corporal en la oralidad

El lenguaje no verbal consiste en la emisión de mensajes carentes de palabras que se transmiten a través de los canales auditivos, visuales y táctiles; este tipo de comunicación se expresa a través del lenguaje corporal y las expresiones faciales que se puede analizar a través del contacto visual y que permite detectar información que tal vez el emisor o receptor no estén expresando en su discurso.

1. Estimados aprendices, su instructor tiene para ustedes preparado un taller teórico práctico que tiene como objetivo trabajar la expresión gestual y corporal acompañado de los elementos paralingüísticos de la oralidad; con el fin de darles las herramientas necesarias para aplicar en situaciones como hablar frente a un público o atender clientes. Los invito entonces a participar de manera activa y a tomar nota de las pautas a seguir para tener un excelente desempeño en este campo.

2. Aprendices, después de haber vivenciado el taller teórico práctico sobre comunicación gestual y corporal en la oralidad, es hora de aplicar esos conocimientos a través de la siguiente actividad:
De manera grupal, realicen una presentación oral donde publicite o promocione una empresa de su municipio, allí expondrán la siguiente información:

- Saludo
- Presentación personal (Debe mencionar: su nombre completo, grado, número de ficha, institución educativa, programa al que pertenece)
- Nombre de la empresa
- Ubicación
- Mensaje de publicitario o de promoción (En esta parte debe idear un mensaje donde invite a los clientes actuales y futuros a disfrutar del portafolio de la empresa: Productos y/o servicios que comercializa la organización)
- Agradecimientos
- Despedida.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. Seleccionar*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, video proyector o marcador borrable y borrador para tablero.*

Duración: *1 hora*

Actividad 10: Mi Empresa

Respetados aprendices, los invito a ingresar a la biblioteca virtual y consultar el libro "CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPRESAS" escrito por Ramiro Antonio Zuluaga G. (https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3200876&query=MISION%2C+VISI%C3%93N%2C+DOFA#) para complementar los conocimientos impartidos en el área técnica de su institución educativa sobre el direccionamiento o planeación estratégica, posteriormente en los grupos de trabajo que ya están conformados para la creación de la empresa diligencien en un documento en Word la siguiente información:

Consulten una empresa en internet o de un integrante en Casa (familiar, amigo, vecino) que labore en una organización legalmente constituida y elabore con esta empresa escogida los siguientes ítems en un documento en Word:

- Portada
- Nombre de la empresa
- Slogan de la empresa
- Logo
- Tamaño de la empresa
- Actividad económica
- Misión y visión
- Valores
- Organigrama
- Manual de funciones
- Productos y/o servicios ofertados
- Matriz FODA

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política organizacional.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*

Duración: *1 hora*

Actividad 11: Documentación Organizacional

Aprendiz de forma individual realice la lectura autorregulada de la GTC – 185.

- Con base a la anterior lectura y de acuerdo a las instrucciones dadas por su instructor elabore un documento en Word donde resuelva el taller Estructura de la documentación Organizacionales
- Luego escribe en un documento de texto (Word) una carta formal dirigida al rector del colegio. Elige un asunto de interés.

¡Da rienda suelta a tu imaginación! Ah, ¡y no olvides hacer uso de la cortesía! Tenga en cuenta la aplicación de las normas ortográficas y las normas APA para presentación de trabajos escritos (consulte el material de apoyo sobre normas APA Versión 6, suministrado por su instructora), también serán valoradas en el ejercicio.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.*
- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas*
- ✓ *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*
Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*
Duración: *1 hora*

Actividad 12: Gestión Documental

Aprendiz para afianzar los procedimientos que realiza un asistente administrativo es importante realizar una inmersión personal en la lectura autorregulada cartilla práctica de GESTION DOCUMENTAL donde deberá leerla de inicio a fin para realizar un informe de las fases que se realizan en sección de correspondencia y el archivo dentro de una organización.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.*
- ✓ *Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política organizacional*
- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas*
- ✓ *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador.*

Duración: *1 hora*

Actividad 13: Reconociendo y practicando valores y normas de convivencia

Aprendices hemos iniciado la primera fase de nuestro proyecto formativo, la fase de análisis, que nos da la apertura para alcanzar un sin número de competencias y resultados de aprendizaje del técnico matriculado. Para ello, desde el área de ética desarrollaremos los resultados de aprendizaje que nos brinda las herramientas o técnicas base para aprender a relacionarnos en los diferentes contextos productivos y sociales a través de valores, conductas y hábitos.

Para la realización de las siguientes actividades el aprendiz, deberá consultar en la biblioteca virtual del SENA el libro "ARTE Y EDUCACIÓN PARA LA PAZ" de la coordinadora LUCINA JIMENEZ, y leer específicamente el artículo *"cultura y educación para el desarrollo" de Gemma Carbó Ribugent* desde la página 26 a la página 42. Relaciono el link donde pueden acceder.

https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956

Por consiguiente, de manera individual los invito a realizar el ejercicio análisis de los valores, actitudes y comportamientos, donde se rechaza la violencia y se previene los conflictos, identificando sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre personas y grupos. Ahora bien, diseñe una escala jerárquica donde establezca el grado de vinculación con los siguientes entornos (familiar, educativo, social, personal, laboral) basado en los valores humanos que posee cada uno como persona.

Continuando con las actividades de aprendizaje, sobre el tema LOS DERECHOS HUMANOS LABORALES que se define como *"La protección de la dignidad humana en relación con el trabajo ha sido un elemento permanente en el devenir de los derechos humanos. Dicha afirmación supone tener presentes las relaciones e influencias entre los derechos humanos y los derechos laborales, donde a nivel internacional, la actividad de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se han encontrado en momentos significativos para el desarrollo y evolución normativos de la protección de la dignidad humana y del trabajo.*

En su aspecto axiológico, los derechos humanos constituyen la manifestación jurídica de valores como la libertad, la justicia, la igualdad, y la dignidad, este será un punto de encuentro con el derecho del trabajo que puede ser entendido como el conjunto de normas y principios que rigen las relaciones que

de manera individual y colectiva se establecen entre el empleador y quien presta un trabajo subordinado."

A partir de la escala de valores, la definición anterior de los Derechos humanos laborales y la lectura propuesta de la "cultura y educación para el desarrollo" de la biblioteca virtual del Sena que se relacionó anteriormente, realice un ensayo no mayor a 2 hojas, donde relate la forma de solucionar sus conflictos en las áreas sociales (familiar, educativa y social) de forma positiva aportando a la cultura de paz y a la importancia de los derechos humanos laborales, donde se promueva su propia dignidad y la del otro a partir de principios y valores a fin de fortalecer las estrategias para la transformación de conflictos.

Ahora bien, cada uno deberá enviar sus trabajos de forma escrita o digital (Word) al correo de la instructora de ética speada@misena.edu.co en la fecha acordada.

Pueden guiarse a través de las preguntas que surjan al momento de realizar la lectura (apuntes) que sirvan de guía para la elaboración del ensayo.

Todo ello se realiza con el fin de que generemos una cultura y un hábito para impactar de manera positiva el entorno como aprendices SENA.

Resultado de aprendizaje:

✓ *Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo*

✓ *Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz*

✓ *Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: material impreso, video tutoriales*

Duración: *2 horas*

3. REALIZAR UN INFORME CON LA CARACTERIZACIÓN DE LAS NECESIDADES DE MEJORA PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LAS EMPRESAS A APOYAR, DIAGNOSTICANDO LA CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL ANATÓMICA Y FISIOLÓGICA DE LAS ESTRUCTURAS MUSCULO-ESQUELÉTICAS EMPLEADAS EN LA REALIZACIÓN DE A, CTIVIDADES QUE AYUDEN AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL, A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Actividad 14: ¿Qué son las TIC?

TIC es la sigla para 'tecnologías de la información y las comunicaciones'; según el sitio especializado TechTarget, también se constituye en un término que permite agrupar a los dispositivos, aparatos, métodos electrónicos y aplicaciones que ayudan a que la sociedad se comunique o acceda a los datos que requieren para sus actividades diarias. Éstas incluyen radio, televisión, celulares, computadores, tabletas digitales, infraestructura de redes y sistemas de satélites, por ejemplo.

Sin embargo, el alcance de este término es mucho mayor, pues también comprende al software, las aplicaciones y los servicios que están asociados con todos esos equipos, como las videoconferencias, las herramientas de mensajería instantánea, los videojuegos o las plataformas de aprendizaje virtual, por ejemplo.

Aprendiz, en parejas resuelva los siguientes ejercicios:

a) Complete la tabla, relacionando ejemplos, usos y características de las herramientas, equipos o aplicaciones relacionadas. Para ello puede apoyarse de la consulta en fuentes web o en las bases de datos de la Biblioteca SENA. En la casilla "ejemplos" puede incluir imágenes representativas.

Herramientas, equipos o aplicaciones	Ejemplos	Usos	Características
Dispositivos extraíbles para el almacenamiento de información	1) Disco duro extraíble	Se usa principalmente para guardar información importante, generalmente, archivos que ocupan mucho espacio.	La portabilidad del disco externo le permite ser transportado de una computadora a la otra. Un disco duro externo se conecta a una computadora, usando un cable USB o FireWire.
	2)		
Motores de búsqueda en internet	1)		
	2)		
Aplicaciones para el manejo de redes sociales	1)		
	2)		
Equipos que permiten comunicación en tiempo real	1)		
	2)		
Programas o aplicaciones que permiten interactuar en tiempo real	1)		
	2)		
Herramientas ofimáticas	1)		
	2)		
Herramientas para compartir archivos y almacenar en la nube	1)		
	2)		
Software Empresariales (contables, administrativos, gestión de clientes, etc)	1)		
	2)		
Elementos o equipos que permiten el acceso a diversas fuentes de información	1)		
	2)		

b) A continuación, se plantean situaciones en las cuales se requiere el uso de las herramientas TIC; seleccione en cada una, la opción que considere resuelve mejor la necesidad descrita:

1) Se requiere elaborar una carta con fuente Arial 12, interlineado de 1,5 y márgenes de acuerdo a las normas APA. Para esta tarea usted utilizaría:
___Excel ___Power Point ___Internet ____Word ___Paint

2) En la Institución Educativa le asignan la tarea de realizar una exposición sobre el tema "Instrumentos de Recolección de Datos"; en la presentación debe incluir texto, imágenes y diagramas que le sirvan como apoyo para su intervención. Por lo cual usted decide emplear:
___Google Drive ____Power Point ___ Publisher ____Word

3) Para realizar el trabajo en equipo asignado por su instructor del SENA, es necesario utilizar una herramienta que les permita trabajar de manera simultánea en la construcción de un informe escrito; teniendo en cuenta que existen dificultades para reunirse de manera presencial, la mejor alternativa será:
___Cada uno construye una parte y la envía a través de correo electrónico, para luego unificar
___Utilizar un documento compartido en Google Drive con todos los integrantes del equipo, para elaborar el informe, hacer aportes a los compañeros y unificar los criterios de presentación, evidenciando además la participación de cada uno.
___Conformar un grupo en WhatsApp, cada uno envía sus aportes y un solo integrante se encarga de transcribir la información al documento.

4) Para digitalizar documentos, el equipo más apropiado es:
___Una cámara fotográfica
___Un escáner
___Una fotocopiadora

5) Una empresa que cuenta con poco presupuesto para la publicidad de sus productos, requiere aumentar su nivel de ventas a nivel nacional, orientando sus esfuerzos al segmento de personas jóvenes; esta organización podría optar por:
___Buscar herramientas gratuitas para la creación de sitios web y aprovechar el impacto de las redes sociales.
___Pautar en radio y televisión
___Realizar perifoneo
___Imprimir volantes para entregar a la mayor cantidad posible de personas.

Socialice los resultados de su actividad participando en la mesa redonda que será orientada por la instructora líder.

Resultado de aprendizaje:

- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas*
- ✓ *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*

- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*

Ambiente requerido: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos
Materiales y/ o recursos: computador o material impreso
Duración: 30 minutos

Actividad 15: Técnicas para la recolección de datos

La recolección de datos está relacionada con el uso de técnicas y herramientas que se utilizan para recolectar información. La entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y la revisión de documentos son algunas de estas técnicas; estas se aplican con el propósito de buscar información o datos que serán útiles para el desarrollo de una investigación.

Aprendiz, le invito a consultar el material de estudio denominado *"Técnicas para la recolección de datos",* también puede complementar la temática consultando libros, artículos y demás títulos bibliográficos disponibles en la Biblioteca SENA, u otras fuentes confiables de información; posteriormente, complete el siguiente cuadro comparativo donde describa las principales características, ventajas y desventajas de: la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión de documentos.

TÉCNICA	CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
ENCUESTA			
ENTREVISTA			
OBSERVACIÓN			
REVISIÓN DE DOCUMENTOS			

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: 1 hora

Actividad 16: La encuesta

Ya conocemos algunas de las técnicas para la recolección de datos, ahora centraremos nuestra atención en estudiar más sobre la encuesta.

Recordemos que cuando hablamos de encuestas, nos referimos al estudio que se le realiza a un grupo de personas a través de preguntas estandarizadas con el fin de obtener datos cuantitativos referentes a un tema en concreto.
Las encuestas favorecen la obtención de datos para el correcto análisis de ciertos temas. Hacen que el procedimiento para conseguir esa información sea más rápido y eficaz.

Para afianzar esta información, toma como referente el material de estudio denominado "La encuesta" y de manera individual **elabora un mapa conceptual** donde incluyas:

- ✓ Características principales de la encuesta
- ✓ Clases de encuesta y sus principales usos
- ✓ Tipos de preguntas
- ✓ Formas de aplicación de las encuestas (medios)

Puedes elaborar el mapa conceptual con la herramienta de tu preferencia (cmap tools, SmartArt disponible en Word y power point, o incluso a mano en una hoja de papel bond).

Actividad 17: Pongamos en práctica nuestros conocimientos sobre la encuesta

A partir de los materiales de estudio analizados hasta el momento y complementando la información a través de consultas en la Biblioteca SENA, libros o fuentes web confiables; conforme equipos de máximo tres personas y procedan a diseñar una encuesta en Word, con mínimo 6 preguntas y máximo 10, cumpliendo con las siguientes características:

a) Título
b) Introducción
c) Objetivo de la encuesta
d) Por lo menos una pregunta de identificación (género, profesión, nacionalidad, etc)
e) Una pregunta abierta
f) Preguntas cerradas (incluyendo opciones de respuesta variadas, entre ellas: estimación, dicotómicas, jerarquización y/o selección múltiple).

g) La encuesta puede estar orientada a: conocer intereses, gustos o preferencias; medir la satisfacción del cliente, medición del clima laboral, lanzamiento de producto, conocer tendencias electorales.

h) La encuesta debe conservar coherencia en sus preguntas, apuntando al objetivo que se defina en la introducción; además dichos interrogantes deberán redactarse en forma clara y precisa, teniendo en cuenta las pautas estudiadas.

Tenga en cuenta que la aplicación de las normas ortográficas y las normas APA para presentación de trabajos escritos (consulte el material de apoyo sobre normas APA Versión 6, suministrado por su instructora), también serán valoradas en el ejercicio. Envíe la encuesta al correo electrónico xxxxxxxxx@misena.edu.co y recuerde guardar evidencia de la actividad en su portafolio.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: *1 hora*

Actividad 18: Apliquemos la encuesta

Después de recibir la retroalimentación por parte de su instructora con relación a la encuesta anterior y hacer ajustes si es necesario; realizaremos el siguiente ejercicio de aplicación a través de un juego de roles:

a) Con su dispositivo móvil, grabe un video de máximo 5 minutos en donde usted asuma el rol de entrevistador y un miembro de su familia o un compañero de clase sea el entrevistado. Elija un espacio en donde no haya ruido y la iluminación sea apropiada para lograr un buen video.

b) Proceda a aplicar el cuestionario, teniendo en cuenta las pautas de comunicación asertiva y las recomendaciones para la aplicación efectiva de una encuesta.

c) Comparta el video a través del grupo de WhatsApp en la jornada que indique la instructora, con el fin de obtener la respectiva retroalimentación, y escuchar las opiniones respetuosas de sus compañeros para enriquecer este ejercicio.

Actividad 19: Seleccionar los establecimientos a apoyar, para hacer un diagnóstico comercial

Aprendices, en parejas de trabajo o de forma individual elijan una microempresa local, de un familiar o amigo de un para realizar un diagnóstico operativo de las áreas administrativas, por tal razón, es importante que, con la orientación el docente asignado del área técnica de la Institución Educativa, se concrete su participación en una de las organizaciones, empresas o negocios, que puedan ser beneficiadas con la ejecución del proyecto formativo.

En su agenda de trabajo por favor consigne la siguiente información de la empresa que va apoyar y finalmente, todo el grupo debe consolidar en una hoja de Excel la siguiente información, y enviarla al correo electrónico: xxxxxxx@misena.edu.co

Nombre del Aprendiz	Correo Electrónico	Teléfono	Nombre de la empresa a apoyar	Actividad Comercial	Nombre del contacto principal en la empresa	Cargo	Teléfono	Dirección
				Ejemplo: Venta de productos de aseo para el hogar				

Actividad 20: Elaboración de una encuesta para la empresa a apoyar

Aprendiz, diseñe una encuesta con el objetivo de identificar las funciones administrativas aplicadas en las empresas; tenga en cuenta las pautas previamente estudiadas.
Para esta actividad, consulte fuentes web disponibles para la elaboración de encuestas, tales como: https://www.onlineencuesta.com/, https://es.surveymonkey.com/ o los formularios de google.

Solicite a su instructora la revisión de este instrumento para recolección de información.

Actividad 21: Plan de muestreo

Se denomina muestreo al procedimiento mediante el cual se obtiene una porción representativa de la población objeto de estudio, que refleje adecuadamente las características que deseamos analizar en el grupo.
En algunas ocasiones nos preguntamos ¿cómo podemos determinar el tamaño óptimo para una investigación de mercado. ¿Será que basta con aplicar un cuestionario a 100 personas? O, ¿realmente es necesario encuestar a 500 individuos? ¿Cómo influye la variabilidad de las respuestas de cada encuestado? ¿Qué margen de error tendrán los resultados hallados en la encuesta? Las respuestas a cada una de estas preguntas nos la da la Estadística a través de las técnicas para el muestreo.

Estimado aprendiz, para profundizar en esta temática, le invito a participar de manera activa en la orientación brindada por el docente de la institución; aproveche este espacio para despejar las dudas que tenga al respecto y luego:

a) Calcule la muestra para determinar la cantidad de encuestas a aplicar para medir la satisfacción de los clientes del establecimiento comercial seleccionado; para ello, con el apoyo de su docente, aplique los siguientes pasos:
   - ✓ **Paso 1**. definir la población, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

- ✓ **Paso 2.** identificar el marco muestra del cual se seleccionará la muestra
- ✓ **Paso 3.** seleccionar el procedimiento de muestreo.
- ✓ **Paso 4.** Calcular el tamaño de la muestra con base en el procedimiento del paso anterior.

También puede apoyarse de herramientas online que le permiten calcular de una manera simple, el tamaño de la muestra, por ejemplo: https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/

*Entregue el plan de muestreo en un documento Word con normas APA y aplicando normas ortográficas, definiendo además el modo de aplicación de la encuesta. Cargue esta evidencia en el DRIVE generado anteriormente para la empresa seleccionada.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*
- ✓ *Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*
Duración: *8 horas*

Actividad 22: Diagnosticando la empresa a apoyar

El Diagnóstico empresarial es un proceso en el cual se mide la gestión de las funciones administrativas de la empresa, evaluando la eficacia y la eficiencia, las políticas y las prácticas sus áreas funcionales, con la finalidad de identificar las posibles áreas de mejora.

Esto implica el uso de herramientas diagnósticas, que nos permitirán obtener información cuantitativa y cualitativa acerca del funcionamiento actual del área comercial y ventas de la empresa.

La finalidad última de un estudio de Diagnostico Administrativo, es conocer las fortalezas, con el fin de potenciarlas, y las debilidades, para corregirlas, es decir es el primer paso para desarrollar en la organización empresarial un modelo comercial de éxito.

a) Analice el formato “Modelo de diagnóstico” socializado por su instructora líder y de ser el caso, formule algunos ajustes argumentando su propuesta.
b) Realice un primer acercamiento al establecimiento a la empresa seleccionad, solicitando una cita con el propietario, administrador o cualquier otro colaborador que le pueda proporcionar información clara sobre la estructura y los componentes del negocio. Asegúrese de que su presentación personal sea la adecuada, proyectando una buena imagen de sí mismo y prepare un diálogo amable y cortés para realizar esta solicitud.
b) Aplique el instrumento de recolección (encuesta) de información mencionado en el punto anterior, en la fecha y hora acordados y teniendo en cuenta las pautas dadas por su instructora. (genere registros fotográficos durante el proceso).

c) Cree una carpeta en Google Drive, con el nombre del establecimiento que apoya, comparta esta carpeta con su instructor líder y cargue los resultados de este primer ejercicio de diagnóstico e identificación de necesidades.

Actividad 23: Tabulación de Datos

La tabulación consiste en consolidar los datos obtenidos en la encuesta o instrumento aplicados, para obtener información organizada a través de cifras, tablas y gráficos que facilitan el análisis, la interpretación y la toma de decisiones.

Formas de tabular una encuesta

Tipo de Tabulación	Características	Ventajas	Desventajas
Tabulación Manual	Un tabulador de encuestas manual permite agregar a las tablas los datos obtenidos en las encuestas. Para esto, se utilizan herramientas como Excel, que permite crear tablas y ecuaciones para analizar los datos obtenidos.	✓ Bajo costo ✓ Tutoriales disponibles en la web. ✓ Diseños y gráficos personalizables	✓ Pueden existir errores de traspaso de datos ✓ Los datos pueden perderse ✓ Resultados falsos debido a errores humanos
Tabulación Automática	Este método es más eficaz para el análisis de datos, ya que ofrece resultados más completos en infografías, reportes cualitativos y cuantitativos personalizados.	✓ Los resultados se obtienen más rápido ✓ Los cálculos son más precisos ✓ Ahorro significativo de tiempo	✓ Puede resultar más costoso, dependiendo del aplicativo seleccionado ✓ Algunos aplicativos no permiten descargar fácilmente la información.

Después de participar en la transferencia de conocimiento relacionada con el tema de tabulación, desarrolle el procedimiento con las encuestas previamente aplicada en la empresa seleccionada

Apóyese del video tutorial https://www.youtube.com/watch?v=8xvjdMHKmYU

Almacene la información obtenida en el DRIVE.

Resultados de aprendizaje:

✓ *Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: *8 horas*

Actividad 24: Análisis FODA como herramienta fundamental en el ejercicio de diagnostico

La herramienta más utilizada para realizar diagnósticos de mercado es la matriz FODA, su nombre está compuesto por las letras iniciales de las palabras: Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. El análisis FODA se constituye bajo la siguiente estructura:

A partir de la orientación dada por su instructora, realice un ejercicio práctico, construyendo la matriz FODA del establecimiento comercial a apoyar; tomando como base la información obtenida en el formato "Modelo Diagnostico", en la información del entorno y los datos adicionales que le suministre la empresa, para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Exponga los resultados del análisis FODA, utilizando para ello medios audiovisuales o en su defecto, una cartelera. Tenga en cuenta también cargar en DRIVE esta actividad (utilizando herramientas ofimáticas).

Actividad 25: informe con el diagnóstico administrativo, plasmando las necesidades de mejora de los establecimientos seleccionados.

El informe es un texto que se puede escribir con fines científicos, técnicos o comerciales y se utiliza principalmente para presentar resultados obtenidos, o análisis relevantes, verificados por el realizador de dicho informe. Además, en ocasiones, puede contener propuestas de solución a los problemas encontrados, o recomendaciones para lograrlo. Su objetivo principal es comunicar resultados relevantes para las personas encargadas de dirigir y tomar decisiones.

Aprendices, una vez los datos obtenidos por la encuesta tabulada deben ser presentados y analizados; luego construya un informe corto donde presenten los resultados obtenidos en el proceso de recolección de información.

El informe corto debe cumplir con los parámetros establecidos en la GTC 185, además debe desarrollarse los siguientes capítulos o títulos:

- Introducción
- Objetivos: general y específicos
- Generación de base de datos
- Presentación e interpretación de resultados
- Matriz FODA
- Conclusiones (caracterización de la comuna)
- Anexos (Presentación del instrumento de recolección de información aplicado)

Resultados de aprendizaje:

✓ *Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos*

✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: *8 horas*

Actividad 26: Diagnosticar la Condición Física Individual

Con el objetivo de fomentar condiciones seguras durante la práctica de actividad física y desarrollo de habilidades psicomotrices que garanticen hábitos saludables en su vida y un mejor desempeño en su campo laboral:

A) Determine su condición física a través del formato suministrado por el instructor, donde registrara la siguiente información: evaluación de Índice de Masa Corporal (Peso/Estatura al cuadrado). Frecuencia Cardíaca en Reposo, Frecuencia cardíaca máxima (FC máx.= 220 – Edad para hombres y 226 – Edad para mujeres). Tenga en cuenta sus antecedentes patológicos (Hipertensión Arterial, Diabetes, Hipoglicemia, Alteraciones cardiovasculares, entre otros), con un metro de modistería realice la toma de sus medidas corporales (brazos, perímetro abdominal, pierna y pie) y por último ejecute el test de la condición física individual donde deben realizar por un minuto continuo y contar el número de repeticiones que pueda en cada uno de los siguientes ejercicios: (sentadillas, flexo-extensión de brazos, flexo-extensión lumbar, abdominales y saltos verticales). Consulte el material de apoyo, diligencie los resultados en la ficha de registro de la condición física individual y la lista de chequeo.

B) Por la calamidad doméstica y sanitaria que estamos viviendo (covid-19), el instructor realizara videos tutoriales explicando la forma en que se debe diligenciar el formato de la ficha antropométrica y como se debe realizar, tomar, medir y ejecutar todos los campos que en él se encuentran, teniendo en cuenta aspectos como: IMC, Frecuencia cardiaca, composición corporal y el test físico. Estas evidencias serán enviadas por medios digitales (correo electrónico, WhatsApp).

C) Participe activamente en la práctica de actividad física orientada por el instructor de cultura física, relacionada con el mejoramiento de la flexibilidad, aplicación de técnicas de cultura física y el desarrollo de capacidades físicas.

Resultado de aprendizaje:

✓ *Desarrollar habilidades psicomotrices para el contexto productivo y social.*

Ambiente requerido: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación

Materiales y/ o recursos: formato para diagnosticar la condición física individual

Duración: 2 horas

Actividad 27: Identificación anatómica y fisiológica de las estructuras musculo-esqueléticas empleadas en la realización de actividades que ayuden al mejoramiento del desempeño laboral.

La anatomía es una ciencia que estudia la estructura de los seres vivos, o sea la disposición de sus huesos y órganos y la relación que existe entre ellos. La fisiología humana va de la mano con la anatomía y estudia el funcionamiento de los órganos que componen el ser humano y su interrelación hasta el funcionamiento de las células que los componen.
Estos dos términos van muy articulados ya que uno estudia la estructura de los seres y la otra su composición y como funciona. En importante conocer los componentes básicos del cuerpo y como es su desempeño en el momento de realizar las funciones del día a día (como sentarme, como recoger un objeto del suelo, como pararme adecuadamente).
De acuerdo a la explicación e información suministrada por el instructor de manera presencial, virtual y con el material de apoyo Realice lo siguiente:

a) Elabore un video con la ayuda de una persona, en el cual se evidencie una simulación de dos acciones o actividades laborales que realice una persona con el perfil de salida de acuerdo al técnico que está haciendo.
b) Identifique en el video cuando la persona este ejecutando las actividades, señalando (mostrando) y diciendo el nombre de los músculos (principales), huesos y articulaciones que están involucrados en las acciones que está realizando el sujeto.
c) Por ultimo conserve el video como evidencia de la fase de análisis y diligencie el instrumento de evaluación.

Resultado de aprendizaje:

- ✓ *Desarrollar habilidades psicomotrices para el contexto productivo y social.*

Ambiente requerido: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación
Materiales y/ o recursos: material impreso, video tutoriales
Duración: 2 horas

Actividad de transferencia

En el marco de la última actividad de la fase de análisis, Aprendices y tomando como base los datos obtenidos en la aplicación del instrumento de recolección, analice la información obtenida (tabulación, interpretación, análisis y conclusiones) y diseñe una presentación en donde consolide los resultados obtenidos y expóngalos haciendo especial énfasis en las necesidades de mejora identificadas en el ámbito administrativo de los establecimientos apoyados.

Recuerde poner en práctica todos los conocimientos sobre comunicación verbal y no verbal

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Evidencia de Producto:** 1. Documento: "método de selección de ideas por ponderación". 2. Informe con el estado actual de los establecimientos seleccionados, evidenciando el uso de herramientas tecnológicas. 3. Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos 4. Taller de Identificación de Riesgos. 5. Ensayo: Reconocer y practicar los valores y normas que favorecen la convivencia y la relación entre las personas, así como estrategias de resolución de conflictos, la mediación desde sus derechos humanos y fundamentales del trabajo. **Evidencia de desempeño:** 1. Diagnosticar la condición física individual para el mejoramiento de su desempeño laboral. 2. Identificación anatómica y fisiológica de las estructuras musculo-esqueléticas	- reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. - demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de Colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la Organización. - aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y Las personalidades que intervienen en ella. - brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de Clientes. - aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. - utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio Del cliente de acuerdo con las políticas de la organización. -aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y Personal. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial." - utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. - aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los Documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. - aplica el manual de funciones y procedimiento en el trámite de los documentos de oficina, Teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución." -Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante -oyente para retroalimentar el proceso. - Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. -Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. -Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. -Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. -Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. -aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de empresa, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público -Establece la diferencia entre los tipos de empresa de acuerdo al sector económico al que pertenece. -Verifica los requisitos legales en la constitución de empresas teniendo en cuenta la entidad de vigilancia.	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación **Técnica:** Observación directa Instrumento

empleadas en la realización de actividades que ayuden al mejoramiento del desempeño laboral. 3. Aplicación de la comunicación gestual y corporal en la oralidad	-Utiliza las políticas contables teniendo en cuenta el tipo de organización. - aplica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización. -taller en excel donde se realicen operaciones matemáticas con…Números racionales: - operaciones aritméticas regla de tres simple directa - unidades de medida - ecuaciones de primer grado: conceptos y métodos de solución - variables estadísticas: concepto y tipos de variables - gráficos estadísticos: diagramas de barras y circular Números reales:" -opera equipos de cómputo teniendo en cuenta normas de seguridad. - Utiliza equipos ofimáticos en la elaboración de documentos, de acuerdo con las necesidades De la unidad administrativa." -fundamentos de informática: equipos de cómputo, -Conceptos de hardware, software, sistema operativo, - fundamentos de telefonía - tipos de telefonía, redes telefónicas, ip, pbx. - equipos de reproducción de documentos. - fotocopiadora, scanner, duplicadoras, impresoras." - reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de Acuerdo con la tecnología a utilizar. - elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación." -Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. -Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo. -Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de sst según las condiciones de su ambiente laboral. -define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, Ecología y cultura. -Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y Construcción cultural y autonomía. -Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de Convivencia. -Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos Teniendo en cuenta la pedagogía para la paz." -identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. - Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento. - Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.	Lista de valoración de desempeño.

	-Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar Sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral." -comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel Principiante. -Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante. - completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática Acorde con nivel principiante. - participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el Intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando Vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía."	

Glosario

ADMINISTRACION: Conjunto de funciones que se realizan para administrar (gobernar, organizar una economía)."Se dedica a la administración de empresas; marido y mujer ostentan conjuntamente la patria potestad sobre los hijos y la administración de los bienes comunes".

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS: Es el soporte físico que utilizan las diferentes administraciones para materializar o plasmar sus actos.

Acto inseguro: es la acción u omisión del trabajador que crea un riesgo contra su seguridad y/o la de sus compañeros. Los **actos inseguros** constituyen el factor humano de las causas de accidente.

Canal: Medio físico por donde circula el mensaje.

Código: Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.

Clasificación de los Residuos: Los **residuos** pueden ser clasificados según: Su fuente de origen (domiciliarios, industriales, hospitalarios, de construcción) Su biodegradabilidad (orgánicos e inorgánicos) Su composición (para efectos de manejo: papeles y cartones, vidrios, por ejemplo).

Comunicación: El acto comunicativo implica interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. La comunicación va más allá del traspaso de la información, donde dos o más personas están interactuando a través de un código común entre ellos. El código, (un conjunto de signos), utilizado puede ser auditivo, visual, táctil, olfativo y lingüístico.

Condiciones Inseguras: Equipos de trabajo, maquinarias y herramientas que NO están en **condiciones** de ser usados y de realizar el trabajo para el cual fueron diseñadas o creadas y que ponen en de sufrir un accidente a las personas que las ocupan.

Cultura de paz: consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando encontrar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas y los grupos

Derechos humanos laborales: son aquellas condiciones de vida indispensables y mínimas que garantizan la libertad e igualdad de los trabajadores

Dignidad: Cualidad del que se hace valer como persona, se comporta con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia los demás y no deja que lo humillen ni degraden.

Emisor: Produce el mensaje y lo envía.

Factores de riesgo laboral: Un **factor de riesgo laboral** es el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito **laboral**

Mensaje: Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.

Principios universales: Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

Receptor: Recibe el mensaje y lo interpreta.

Referente: Elemento, situación real a la que se “refiere” el emisor.

Residuos Sólidos: Constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico. Se componen principalmente de desechos procedentes de materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.

Riesgo Laboral: Se entiende como **riesgo laboral** a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.

Ruido: Cualquier interferencia que, afectando a cualquiera de los demás elementos, produce el fracaso del acto de comunicación.

Situación: Circunstancias psicológicas, sociales, emocionales, etc. que rodean al "Emisor" y al "Receptor" que condicionan el mensaje e influyen en su transmisión y recepción.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular.

- Enciclopedia Financiera (2012). *Estructura Organizacional*. Recuperado de: "http://www.enciclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm". Consultado el 28 de Marzo de 2014.
- Ludevid, M. (2004). La gestión ambiental de la empresa. Madrid, ES: Editorial Ariel. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
- Monografias.com (2013). *El Organigrama*. Recuperado de: "http://www.monografias.com/trabajos88/organigrama/organigrama.shtml". Consultado el 10 de Marzo de 2014.
- Monografias.com (2012). *La Empresa.* Recuperado de: "http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml#ixzz2zlII8VeI". Consultado el 10 de marzo de 2014.
- Wikihow.com (2014). *Como elaborar una encuesta*. Recuperado de: http://www.wikihow.com/Make-a-Survey. Consultado el 06 de abril de 2014.
- https://www.youtube.com/watch?v=p1AbmNqcz1w
- **http://compromiso.sena.edu.co/index.php?text=inicio&id=25**
- Bauer, W. (2014). Fundamentos de física. McGraw-Hill Interamericana. Página: 2. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=716&pg=13
- Álvarez, F. (2012). Riesgos laborales. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=5505

- Consultores, E. (2015). Gestión integral de residuos solidos. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=7914

- Knapp, M. (1999). Comunicación no verbal. Paidós.

- Pasquali, A. (1990). Comprender la comunicación. Caracas.

- Universidad del Salvador. (Sin fecha). La Comunicación. Recuperado el 09 de marzo de 2020 de: https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=24678&chapterid=10521

- Principios, valores y virtudes. Tomado de: http://mercaba.org/ARTICULOS/Q/que_son_los_principios_los__valo.htm. Recuperado de: 2 de febrero 2017.

- Derechos humanos laborales. Tomado de: https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk01C9T0jVxmQRTgF1RN-XysOtZmSzQ%3A1584218665804&ei=KUJtXtDdMPCW_QbdlayIBQ&q=derechos+humanos+laborales+definicion&oq=derechos+humanos+laborales+definicion&gs_l=psy-ab.3..0j0i30.3576.5645..5905...1.2..1.457.2505.0j2j4j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i304i39j0i7i30j0i13i30j0i8i13i30.6KXiXGuqIQw&ved=0ahUKEwiQlsm26proAhVwS98KHd0KC1EQ4dUDCAs&uact=5. 14 de marzo 2020

- Arte para la convivencia y educación para la paz. Tomado de: https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956. Lucina Jiménez coordinadora: 25 de marzo 2020

- Portafolio de servicios https://www.ejemplode.com/11-escritos/1683-ejemplo_de_portafolio_de_servicios.html#ixzz6K1sYCt8Z

-

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Claudia Soto**	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Maria Andrea de la Torre	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Edwin Aguirre	**Instructor**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Semadar Peada	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Gloria Eugenia Escarria	**Instructora**	**AEM**	**Marzo de 2020**
	Mauricio Galvis	**Instructor**	**AEM**	**Marzo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Carolina Franco Parra	Instructora	AEM	Abril 2020	Ajuste a Actividades de apropiación RA
	Sindy Mariana Vargas	Instructora	AEM	Abril 2020	Ajuste a Actividades de apropiación RA