PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Diagnóstico y mejoramiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas
- Fase del Proyecto: Analisis
- Actividad de Proyecto: Analisis del Entorno de la Unidad Administrativa, Macro ambiente y Sector Economico.
- Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

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

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

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

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

Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a Través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de Calidad establecidos.

Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios Tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los Estándares de calidad y las políticas de la organización.

- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACION

Identificar las soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa. Partiendo de la comunicación como base fundamental del intercambio de información que facilita la coordinación entre las partes de una empresa, logrando así la característica fundamental de una organización: ser un sistema.

En esta guía encontrará las bases necesarias para que los aprendices se apropien de las herramientas conceptuales y procedimentales para realizar una gestión oportuna que impacte positivamente a la organización y su relación directa con el cliente interno y externo.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

https://www.youtube.com/watch?v=9zVJdVv9y7w Atención al cliente.

En base en el video visto, que concepto tiene Usted sonbre las siguientes preguntas:
¿Que es empresa?
¿Que es Cliente?
¿Qué es atención?
¿Que es un Servicio?
¿Que es un Producto?

Participe activamente analizando los vídeos sugeridos y analice las situaciones elabore un resumen de cada uno de ellos y de su opinión.

Los vídeos los encuentran en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA – Momento de verdad Servicio al cliente.
- http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
  http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Realice las siguientes actividades en grupos

1. Analice la información suministrada sobre Tipos de clientes y responda las siguientes preguntas:

- Cuáles son las características de los clientes
- Con cuál de los clientes mencionados se identifica y porque
- Investigue como debe ser el trato para cada uno de los tipos de clientes.

https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU 10 mandamientos de atención al Cliente.

2. En equipos de trabajo realizar exposiciones con los siguientes temas:

- Asertividad
- La empatía
- La escucha activa
- Satisfacción de los clientes
- Comunicación verbal y no verbal.
- Protocolo de servicio personal al cliente
- Protocolo de servicio al cliente por teléfono
- Protocolo de servicio al cliente por correo electrónico

https://www.youtube.com/watch?v=HBIuYqS1ZrI Protocolo Servicio al cliente

3. Investigar y analizar el tema "Técnicas para el manejo de clientes molestos" y Realizar un protocolo de atención a clientes molestos en el Proyecto de formación.

En un juego de roles ejemplifique la ejecución del protocolo propuesto.

https://www.youtube.com/watch?v=ejD34cB36aQ

https://www.youtube.com/watch?v=egkOLUiEdx4

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Actividad 1

Con la presentación sobre los momentos de verdad, el ciclo del servicio y la comunicación realizado por intructor complemente la información con el siguiente video y realice la actividad correspondiente. La experiencia de cliente es una obligación y no una opción.

https://www.youtube.com/watch?v=yyBuvNVwDwY

Ver el video y realizar un escrito de porque es importante generar experiencias significativas en la prestación del servicio al cliente y porque este las busca.

Actividad 2

El neuromarketing es una disciplina de la neurociencia que analiza los procesos cerebrales para conocer el por qué de nuestras decisiones de compra.

Fue en la década de los 60's cuando Paul MacLean propuso un modelo para el cerebro y el comportamiento humano. Este modelo supone que el cerebro se divide en tres zonas, y se le denomina cerebro triuno, el cual está conformado por el neocortex, el sistema límbico y el complejo reptiliano. Conocer y entender la funcionalidad de estas 3 zonas del cerebro.

https://www.youtube.com/watch?v=NObYuHllPeo

Realice las lecturas suministradas por el instructor y analice como el neuromarketing permitirá diseñar estrategias que atraigan a los consumidores a adquirir ciertas ofertas que lancemos al mercado y permitirá tener una mejor atención en el servicio al cliente. Sustente su respuesta.

3.4 Actividades de Transferencia del conocimiento.

Actividad 1

El Mapa de empatía El Mapa de Empatía se basa como su propio nombre indica en la empatía y sirve para entender mejor al cliente o público objetivo. No es más que ponernos en los zapatos del consumidor para tener un conocimiento más profundo sobre él, su personalidad, su entorno, su visión del mundo y sus necesidades y deseos.



Taller Grupal

1. Reunirse por medios virtuales con su equipo de trabajo.
2. Realizar el mapa de empatía del producto seleccionado para llevar a cabo la idea de negocio.(deben seleccionar al menos 2 tipos de clientes y/o usuario de su producto y explicar el mapa de empatía para cada segmento seleccionado).
3. Realizar un video de máximo 5 minutos.
4. Ser lo mas creativos para la presentación del video.

Actividad 2

https://cuevana3.io/1052/me-before-you

https://allpeliculas.io/pelicula/En-busca-de-la-felicidad

https://www.youtube.com/watch?v=y6Fq8SNf838

https://pelisplushd.net/pelicula/jerry-maguire

Una vez vista la película, resuelva las siguientes preguntas:

a. Según su análisis que motiva un buen vendedor?
b. Cuales son las estrategias de venta que aplica?
c. Se cumplen las necesidades del cliente?
d. Que opina Usted de la frase 'Para generar valor al cliente, hay que cuidar al empleado'. Justifique.

4. **Actividades de evaluación.**

Presente y entregue a la instructora por medio de la plataforma Territorio , todos los Documentos e informes de todas y cada una de las actividades de apropiación Anteriormente enunciadas. Son los productos de sus actividades o evidencias.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño aboral. - Ofrece un servicio al cliente interno y externo	• Identificar la clase de visitantes que pueden presentarse en la empresa. • Resolución de problemas presentados en el

	bajo los principios y políticas de la organización.	servicio de atención al cliente con facilidad y acierto.
Evidencias de Desempeño Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Demuestra habilidades y destrezas para comunicarse oralmente con eficiencia y efectividad en el ámbito laboral.	• Observación sobre su desempeño
Evidencias de Producto: Aplicación al proyecto de formación	- Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. -Reconoce la importancia que tiene la presentación personal en el ámbito empresarial. -Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de atención y servicio a los diferentes tipos de clientes tanto externos como internos. -Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes.	• Valoración del producto. • Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes**.**

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.
QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta**.**

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído**.**

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

https://blog.hubspot.es/service/momentos-de-verdad-servicio-al-cliente

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	**Alexandra Bolaños**	**INSTRUCTORA**	**Centro de**	**Septiembre**

(es)			**Comercio y servicios**	**de 2020**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Tecnólogo en gestión de talento Humano.
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Diagnóstico y mejoramiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas
- Fase del Proyecto: Analisis.
- Actividad del Proyecto: Implementar programas de gestión del talento humano en la organización, teniendo encientra el plan operativo
- Competencia: 210201016 - PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOSESTABLECIDOS VIGENTES.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Presentar informes del sistema de gestión del talento humano, teniendo en cuenta el tipo de empresa, las normas técnicas y las políticas de la organización.
    - Identificar necesidades y ajustes a los sistemas de información de las organizaciones, con base en la tecnología disponible y las políticas de la organización.
    - Estructurar el sistema de gestión de información de la gestión del talento humano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas organizacionales.
    - Aplicar procedimientos para el mantenimiento y actualización del sistema de registro, producción y almacenamiento de información de acuerdo con necesidades y normas vigentes en la organización.

- Operar el sistema de registro, producción, almacenamiento y transmisión de información de la gestión del talento humano aplicando manuales y técnicas vigentes, de acuerdo con necesidades, procedimientos y normas de la organización.

2. PRESENTACIÓN

El área de la Gestión del Talento humano, hoy en día debe apoyarse en las diferentes herramientas tecnológicas, que facilite todos los procesos de la administración de información del talento humano en las empresas, buscando siempre lograr reclutar los mejores empleados y alcanzar lo máximo de ellos buscando elevar la productividad, la eficiencia y la eficacia en todos los procesos empresariales.

Los aprendices de esta titulación a partir de sus conocimientos previos y con la adquisición de nuevos conocimientos y el acompañamiento de los instructores aprenden a reconocer la importancia y el valor agregado que los sistemas de información, puede proveer a la empresa y al desempeño de sus funciones, haciéndolos mucho más competitivos, y de esta manera darle más significado a su oficio o profesión y así elevar los estándares de calidad que el mercado exige y que las empresas están dispuestas a implementar.

En esta guía los aprendices, a partir del conocimiento técnico propio de la especialidad y con los apropiados en esta competencia, aprenderán a diseñar, operar y diseñar informes de manera mucho más profesional.

"Gestión Humana y del Conocimiento es gestión de las personas que trabajan en la organización laboral con proyección estratégica. Gestión del conocimiento en la actividad empresarial es hoy, esencialmente, análisis y proyección estratégica de los recursos humanos. Bien lo expresa Bill Gates en su libro Los negocios en la era digital (1999): " La gestión del conocimiento es algo que empieza con los objetivos y los procesos de la empresa, y con el reconocimiento de compartir informaciones.
Cuesta, Santos, Armando. *Gestión del talento humano y del conocimiento*, Ecoe Ediciones, 2009.
ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3193560.
Created from senavirtualsp on 2020-09-25 10:47:52."

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Las NTIC han impactado de modo trascendente a la GRH, ampliando su objeto al capital intelectual. La amplitud de los intangibles reflejados en gran variedad de conceptos habrá que aprehenderlos en su relación dialéctica. A la vez implican una diversidad informativa que se tendrá que filtrar, organizar y clasificar para la obtención del conocimiento necesario, del conocimiento que signifique capacidad para la acción.

Se plantea el interrogante para iniciar el debate: ¿Qué importancia tiene la comunicación al interior de las empresas?

3.2 Responda de manera individual las siguientes preguntas:

Actividad 1:
Responder las siguientes preguntas y socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado
- ¿Para Usted que es información?
- ¿para Usted que es comunicación?
- ¿Cuáles son los tipos de comunicación, explique?
- ¿Determine características de cada tipo de comunicación?
-¿ Que es cultura?
-¿Qué es cultura organizacional?
- ¿Para Usted cuales podrían ser la diferencias entre información y datos?
- ¿Para Usted que es un sistema de informacion?
- ¿Por qué los sistemas de información son necesarios para las empresas?
- ¿Por qué estos sistemas de información se han convertido en esenciales en las empresas?
- ¿Que es la internet para la información y como ha influido en la impotacia que tienen los sitemas de información a las empresas?
¿ En que se basa la seguridad en la información?

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

3.3 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Actividad 2:

3.3.1 Observe el siguiente video

https://www.youtube.com/watch?v=JDqIqLh-VGM&t=41s Tipos de comunicación de las organizaciones.
Realizar la actividad con base en el video:
1.Realice 2 ejemplos de cada unos de los tipos de comunicación en una organización mediante un grafico
2. identifique los beneficios de la comunicación en las organizaciones.
3. Analice cuales pueden ser las variables que generan desventajas a la comunicación en las organizaciones.
4. Según los visto cuales son las herramientas de comunicación en las organizaciones.

Actividad 3:

Retroalimentación de comunicación, mediante la cultura organizacional, lea con atención el documento y resuelva las preguntas, apoyese en los enlaces compatidos con los videos.
https://www.youtube.com/watch?v=rr_VKyWX9WQ cultura organizacional
https://www.youtube.com/watch?v=_Hb6PjLt41Y

1. ¿Para Usted que es cultura Organizacional?
2. ¿Porque se considera importante la cultura organizacional para la comunicación?
3. ¿Cuál es el eje principal de la cultura organizacional de COCA-COLA?
4. Pasión por el servicio, innovación, creatividad, respeto, honestidad, responsabilidad, reconocer el mérito por los demás, la puntualidad entre otros, son valores que plantea COCA-COLA, para crear el contexto de la comunicación efectiva en la organización, considera Usted, que es una afirmación que se ajusta a la realidad, argumente.
5. ¿Qué considera Usted que para los empleados de DHL EXPRESS los hace sentirse orgullosos de estar asociado en la organización?
6. ¿Cómo celebra la organización el éxito de los empleados en DHL?
7. ¿Cuáles son las actividades recreativas que se ofrecen a los empleados en DHL?
8. ¿Qué tipo de programas de capacitación se llevan a cabo en ADobe?
9. ¿Cuáles son los tipos de recompensas que se ofrecen al empleado por su contribución excepcional?

3.4Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Actividad 4:

https://www.youtube.com/watch?v=bPqTbillh9g

https://www.youtube.com/watch?v=moSOBZ_za5I

con base en el video resuelva:

¿Que estrategias de comunicación sugiere para mejorar la comunicación en trabajo de Bety? Realice una propuesta para implementar un plan de comunicación en la empresa donde trabaja bety que busque mejorar la cultura organizacional con base en los medios vistos para transmitir dentro de la organización y que garantice que según las herramientas con las que cuenta Bety pueda desarrollar su trabajo mas fácilmente.

3.5Actividades de transferencia del conocimiento.

https://www.youtube.com/watch?v=2XYjUK4TcCQ sistemas de información

CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La clasificación de los sistemas de información se realiza teniendo en cuenta sus características similares. Esta clasificación permite identificar diferentes sistemas, analizarlos, plantear nuevos sistemas etc. Entre las clasificaciones se encuentran:

1. Por estructura organizacional: se clasifican a lo largo de líneas estructuradas. Dentro de estos se encuentran los sistemas para divisiones, departamentos, unidades de operación e incluso para empleados individuales.
2. Por área funcional: para todas las tareas rutinarias o repetitivas que se desarrollan en la empresa y que son esenciales para la operación de la organización. Ejemplo: sistema de información contable, sistema de información de comercialización, sistema de información de recursos humanos.
3. De acuerdo con la ayuda brindada: apoyan a los gerentes en la toma de decisiones o a empleados administrativos al momento de entregar un informe. Ejemplo gráficas, tablas, etc

Analizando la información suministrada por su instructor analice la siguiente situación
https://www.youtube.com/watch?v=hmBDvlJxCOU

Identifique la misión de la empresa
Determine cuales son los objetivos
Analice donde están las situaciones que generan fallas en el sistema?
Cuales son las áreas a analizar?
Cuales son los problemas para la Toma de decisiones?
Que propuestas tiene Usted para la empresa BIKE Limitada?
Analice el panorama Comercial, proponga una estrategia para captar mas clientes e incrementar el panorama de ventas que proyecta BIKE

Soporte su documento evidencia de las actividades realizadas.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite). Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. Evidencias de Producto: - Exposición de cómo se maneja la planeación	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente. - Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de

de personal aplicada a una empresa que se encuentra en el top 10 de la década de los Millennials.	candidatos en el sector público y privado, de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Recurso Humano: Son las personas empleadas en una empresa u organización

- Mercado Laboral: Es el conjunto de relaciones entre empleadores (oferentes de empleo o demandantes de trabajo) y personas que buscan trabajo remunerado por cuenta ajena.

- Salario: Es el dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica

- Subempleo: Es el empleo por tiempo no completo, retribuido por debajo del mínimo o que no aprovecha completamente la capacidad del trabajador.

- Oferta laboral: Está constituido por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario

- Demanda Laboral: Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar

- Gestión Humana: Es el área que tiene como objetivo garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los colaboradores en todas las áreas

- Talento humano: Es la capacidad que tienen las personas para entender y comprender de manera inteligente la forma de actuar en una determinada

ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas

• Perfil del puesto: Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una organización

• DANE: Es una entidad oficial que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida, encaminadas a soportar la toma de decisiones en Colombia

• Reclutamiento: Es el proceso mediante el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto dentro de la organización

• Observatorio Laboral: Es la entidad que vigila el comportamiento de las ocupaciones a nivel nacional, desde de diversas fuentes de información del mercado laboral. Su objetivo es proveer información a nivel nacional para orientar la adopción de acciones de formación, emprendimiento y empleo

• C.O.N: Es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Cuesta, Santos, Armando. Gestión del talento humano y del conocimiento, Ecoe

Ediciones, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3193560

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- Libro teoría general de la administración.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

3. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Tecnólogo en gestión de talento Humano.
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Diagnóstico y mejoramiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas
- Fase del Proyecto: Analisis.
- Actividad del Proyecto: Implementar programas de gestión del talento humano en la organización, teniendo encientra el plan operativo
- Competencia: 210201016 - PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOSESTABLECIDOS VIGENTES.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Presentar informes del sistema de gestión del talento humano, teniendo en cuenta el tipo de empresa, las normas técnicas y las políticas de la organización.
    - Identificar necesidades y ajustes a los sistemas de información de las organizaciones, con base en la tecnología disponible y las políticas de la organización.
    - Estructurar el sistema de gestión de información de la gestión del talento humano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas organizacionales.
    - Aplicar procedimientos para el mantenimiento y actualización del sistema de registro, producción y almacenamiento de información de acuerdo con necesidades y normas vigentes en la organización.
    - Operar el sistema de registro, producción, almacenamiento y transmisión de información de la gestión del talento humano aplicando manuales y técnicas vigentes, de acuerdo con necesidades, procedimientos y normas de la organización.

2. PRESENTACIÓN

El área de la Gestión del Talento humano, hoy en día debe apoyarse en las diferentes herramientas tecnológicas, que facilite todos los procesos de la administración de información del talento humano en las empresas, buscando siempre lograr reclutar los mejores empleados y alcanzar lo máximo de ellos buscando elevar la productividad, la eficiencia y la eficacia en todos los procesos empresariales.

Los aprendices de esta titulación a partir de sus conocimientos previos y con la adquisición de nuevos conocimientos y el acompañamiento de los instructores aprenden a reconocer la importancia y el valor agregado que los sistemas de información, puede proveer a la empresa y al desempeño de sus funciones, haciéndolos mucho más competitivos, y de esta manera darle más significado a su oficio o profesión y así elevar los estándares de calidad que el mercado exige y que las empresas están dispuestas a implementar.

En esta guía los aprendices, a partir del conocimiento técnico propio de la especialidad y con los apropiados en esta competencia, aprenderán a diseñar, operar y diseñar informes de manera mucho más profesional.

3.FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Identificar las fortalezas y debilidades que usted posee frente a la elaboración de documentos a fin de reconocer sus aprendizajes y/o experiencias previas, para iniciar el proceso de formación profesional integral.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca, LMS, laboratorio, cámara Gesell, taller, ambientes externos, tecnoparque.

Actividad 1:

Realice la lectura de la NTC e identifique mediante mapas conceptuales, los aspectos mencionados usando la herramienta mapas mentales GoConqr (con tu cuenta gmail puedes crear tu usuario, ingresar y navegar en la herramienta) https://www.youtube.com/watch?v=3o2klFQNhvI _ Uso de la Herramienta GoConqr

Actividad 2:

Hablemos de mecanografía: El término se acuñó cuando se empezó a utilizar las primeras máquinas de escribir (mecánicas). Con el avance de la tecnología se han desarrollado otros métodos para realizar dicha tarea, al mismo tiempo que se facilita su labor. Algunos de estos mecanismos son los punteros o apuntadores, los ratones y el reconocimiento de voz.

Debido a estos cambios y al consecuente menor uso de las máquinas de escribir (mecánicas) propiamente dichas así como de sus sucesoras eléctricas, así como de las híbridas denominadas «procesadoras de palabras» *(quasi*computadoras), el vocablo ha quedado obsoleto.[*cita requerida*] Resulta más apropiado **dactilografía**, que se usa en francés *(dactilographie)* y en portugués: *(datilografia)*. Entre otros, lo emplea el laureado con el Premio Nobel de Literatura de 2010 Mario Vargas Llosa.

En la actualidad, en lengua española, se utilizan los términos *mecanógrafo* y *mecanógrafa* para denominar a personas con conocimientos de mecanografía, es decir que, con soltura (a alta velocidad, sin necesidad de mirar el teclado) son capaces de introducir texto en una máquina de escribir. Además la mecanografía es una asignatura que por lo general suele impartirse a jóvenes que cursan la secundaria. En algunas escuelas esta disciplina incluye taquigrafía: taquimecanografía. Entre otros ejercicios que se realizan en la clase («taller») de mecanografía, se emprenden prácticas de tres quintetos, hojas enteras, etc.

Descripción de la actividad:

Al seguir el siguiente enlace podrás empezar a practicar con esta herramienta virtual tus ejercicios de mecanografía, recuerda que la práctica es el único instrumento que nos garantizara adquirir velocidad y precisión al digitar o transcribir documentos.

Al registrarte con tu usuario Gmail podrás retomar en cualquier momento tus ejercicios, por eso te sugiero estimado aprendiz que crees tu usuario y contraseña.

También es necesario que tengas en cuenta las recomendaciones adicionales para el buen uso de todos los dedos y la posición que debes asumir frete a tu dispositivo de práctica.
https://www.typingclub.com/sportal/program-54/16352.play **mecanografia**

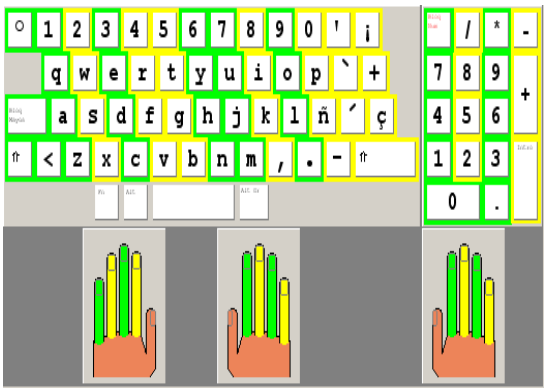
Recomendaciones:

- Colocar las manos sobre la fila a, s, d, f, g, h, j, k, l, ñ, de manera que, respectivamente, los dedos meñiques se dirijan a las teclas de las letras "a" y "ñ", los anulares, a las "s" y "l", los cordiales o medios a las "d" y "k", y los índices que abarquen las teclas "f-g" y "h-j", utilizando siempre los dedos pulgares o «gordos» para la tecla grande de «espaciador» o barra espaciadora.

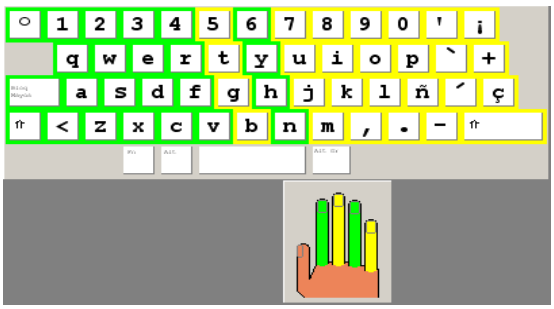
Similarmente se procede en las otras filas de letras. Esto facilita el acceso prácticamente a todo el teclado con leves movimientos de manos.

- Posición en el teclado de las manos y los dedos (tomado de Mecanog):

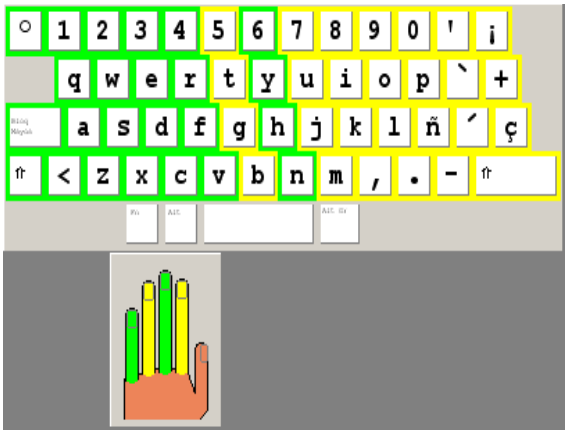
Habitual:



Para personas que solo usan la mano derecha:



Para personas que solo usan la mano izquierda:



- Mantener las muñecas levitando alzadas sobre el teclado, no apoyadas sobre el escritorio, para evitar lesiones.
- Colocar los pies en el suelo, paralelos a la cabeza.
- Sentarse de manera que la espalda esté totalmente recta, para poder apoyarla en el respaldo del asiento.
- Mantener los codos cercanos y paralelos a los costados, y con los antebrazos inclinados ligeramente hacia arriba.
- Al teclear, los ojos deben permanecer observando la pantalla o el papel. Con la práctica repetitiva («el tiempo») se hace innecesario mirar el teclado para saber dónde están las teclas.
- Características de ayuda como los correctores ortográficos, autocompletado y autorreemplazo sirven para facilitar y acelerar el proceso y prevenir o corregir errores. Pero se debe prestar mucha atención porque si una palabra no está en el diccionario pueden substituirla por otra similar (en metátesis o en anagrama).
- Los caracteres directos (a,b,c,1,2,3, etc.) se pulsan y listo.
- Para los caracteres de mayúsculas o de posición superior en la tecla (A,B,C,?,¿,", etc.) hay que tener pulsada una de las dos teclas *shift* y presionar la tecla deseada.
- El uso de acentos (á,é,í,ó,ú) requiere pulsar la tecla del acento y soltarla y después introducir la letra que debe llevar el acento.
- Para los caracteres de posición derecha en la tecla (@,#,€, etc.) se debe tener pulsada la tecla *Alt Gr* y oprimir la tecla deseada.
- A los principiantes se les aconseja colocar los cuatro dedos sobre las teclas de las letras siguientes:

Mano izquierda: asdf y con el dedo pulgar (gordo) en la barra espaciadora.
Mano derecha: ñlkj y con el dedo pulgar en la barra espaciadora.

Durante el aprendizaje, se aconseja usar separador de teclados para que sin esfuerzo se garantice que cada dedo solo dé los caracteres que le corresponden.

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

Actividad 3:

SITUACIÓN PROBLÉMICA: la actualidad las empresas no cuentan con una estructura administrativa adecuada que les permita ser competitiva en un mercado cada vez más exigente. No cuentan con canales de comunicación ascendente y descendente, comunicaciones escritas o electrónicas coherentes, funciones claras, procesos y procedimientos organizados para optimizar recursos y agilizar procesos.

Actualmente, los problemas administrativos en cuanto a la identificación de los procesos y procedimientos están obstaculizando el crecimiento de las empresas, ya que carecen de una adecuada estructura administrativa, que conlleva a que las empresas no sean competitivas en el mercado y que en el futuro presenten problemas que dificulten la continuidad del negocio. Por esta razón, se hace necesario cuestionar ¿ Es viable identificar las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa con el fin de optimizar los recursos y agilizar procesos?

Descripción de la actividad:

Describir las funciones que un Técnologo en Gestion del Talento Humano realiza en una empresa, determinando los procesos y procedimientos para alcanzar resultados oportunos y garantizar la prestación de un servicio efectivo y eficiente.

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Le invito a que en este momento elabore una historieta o haga un cómic con una herramienta tecnológica y la comparta con sus compañeros, en el cual se vea reflejada los conocimientos, cargo y procedimientos que ejecuta un Técnologo en Gestion del Talento Humano en una empresa.
3. Comparar las historietas con los demás equipos de trabajo para identificar relaciones o diferencias.

Para elaborar tu historieta puedes utilizar cualquier herramienta tecnológica que conozcas, si la quieres hacer narrativa o descriptiva o mediante un collage, también puede hacerlo.
Si te parece, te propongo utilizar como herramientas el COMIC o PIXTON, puedes apoyarte en los tutoriales existentes en la web, sugiero el siguiente:

https://www.youtube.com/watch?v=NBLdaEKhDz8

https://www.youtube.com/watch?v=LkGANfT9oqU

3.3- ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividad 1:

Identificar las partes, estilos y usos de los documentos empresariales que producen las funciones administrativas de las diferentes áreas de una mipyme, teniendo en cuenta el protocolo de la empresa y la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres personas.
2. Elaborar un folleto donde describa los diferentes documentos que produce una mipyme, explicando sus partes, estilos, usos y su respectivo ejemplo.
3. Compartir y socializar ante los compañeros e instructor el folleto elaborado de una manera asertiva.

Te propongo utilizar como herramientas Microsoft Publisher puedes apoyarte en el tutorial existente en la web, sugiero el siguiente: **https://www.youtube.com/watch?v=SRPs8FsExqQ&t=728s**

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

Actividad 2:

De acuerdo a las actividades previas desarrolladas de las NTC realiza el dictado de elaboración de cartas comerciales, siguiendo las pautas del documento anexo que suministrara tu instructor. Tenga presente la distribución de espacios

Actividad 3:

Determinar las consecuencias y el problema que se genera en el trámite administrativo, al elaborar un documento con inconsistencias en la redacción y falencias en la presentación.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro aprendices.
2. Elaborar un informe donde se presente ejemplos de documentos empresariales elaborados correctamente y con errores.
3. Comparar los documentos elaborados correctamente con los que presentan errores.
4. Investiga y concluye sobre las consecuencias administrativas, penales y judiciales; y el problema que se genera en el trámite administrativo.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividad 1:

Reconocer la importancia de digitar y transcribir documentos empresariales con rapidez, precisión y exactitud, aplicando las técnicas de digitación, llevando a cabo las pausas activas correspondientes y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Identificar las técnicas de digitación transcripción.
3. Determinar la importancia de utilizar las técnicas de digitación correctamente.
4. Grabar situaciones de los aprendices realizando pausas activas después de digitar documentos.
5. Construir un video didáctico y creativo de los aprendices explicando la técnica que se debe utilizar para digitar documentos empresariales y las pausas activas pertinentes.
6. Socializar en el ambiente de aprendizaje cada video, concluyendo la importancia de aplicar la técnicas de digitación, pausas activas y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

Actividad 2:

Presentar un caso laboral donde se represente una situación de falsificación de un documento empresarial durante la ejecución de una función productiva, con el fin de identificar y analizar sus consecuencias legales.

Descripción de la actividades:

Conformar equipos de cuatro personas.
Cada equipo debe socializar en juego de roles, un caso laboral, en el que se presente la falsificación de un documento público y privado.
Presentar una reseña argumentativa y descriptiva del análisis de caso.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite). Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. Evidencias de Producto: - Exposición de cómo se	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente. - Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado,	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática

maneja la planeación de personal aplicada a una empresa que se encuentra en el top 10 de la década de los Millennials.	de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Recurso Humano: Son las personas empleadas en una empresa u organización

- Mercado Laboral: Es el conjunto de relaciones entre empleadores (oferentes de empleo o demandantes de trabajo) y personas que buscan trabajo remunerado por cuenta ajena.

- Salario: Es el dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica

- Subempleo: Es el empleo por tiempo no completo, retribuido por debajo del mínimo o que no aprovecha completamente la capacidad del trabajador.

- Oferta laboral: Está constituido por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario

- Demanda Laboral: Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar

- Gestión Humana: Es el área que tiene como objetivo garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los colaboradores en todas las áreas

- Talento humano: Es la capacidad que tienen las personas para entender y comprender de manera inteligente la forma de actuar en una determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas

- Perfil del puesto: Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una organización

- DANE: Es una entidad oficial que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida, encaminadas a soportar la toma de decisiones en Colombia

- Reclutamiento: Es el proceso mediante el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto dentro de la organización

- Observatorio Laboral: Es la entidad que vigila el comportamiento de las ocupaciones a nivel nacional, desde de diversas fuentes de información del mercado laboral. Su objetivo es proveer información a nivel nacional para orientar la adopción de acciones de formación, emprendimiento y empleo

- C.O.N: Es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Cuesta, Santos, Armando. Gestión del talento humano y del conocimiento, Ecoe

Ediciones, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3193560

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- Libro teoría general de la administración.

https://es.wikipedia.org/wiki/Mecanograf%C3%ADa

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

4. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Tecnologo en gestión del talento Humano.
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: diagnostico y mejoramiento del proceso de gestion del talento humano para la competitividad de las empresas sector.
- Fase del Proyecto: Analisis.
- Actividad del Proyecto: Analisis del Entorno de la Unidad Administrativa, Macro ambiente y Sector Economico.
- Competencia: : Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización 210601011
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - : Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
- Duración de la Guía: 6 horas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje se propone generar habilidades específicas en los aprendices, introduciéndolos/as en las discusiones principales en el campo de la empresa, combinando una mirada general sobre la ubicación de la adminsitracion en el tiempo y sus diferentes perspectivas, como contextualización inicial al proceso de identificar las necesidades del consumidor y determinar la segmentación de mercados para la presente competencia tomaremos como base la teoría del comportamiendo de Maslow y la pirámide de necesidades.

A partir de la presente guía el aprendiz estará en capacidad de identificar el perfil del administrador y sus principales actividades en la organización como base principal para contextualizar su rol en cada una de las áreas de la empresa desde la planeación, organización, dirección y control de los procesos con eficiencia y eficacia en función del cumplimiento de los

objetivos organziacionales, ante todo, conocer las principales herramientas de segmentación de mercados que puedan ser aplicadas en su quehacer cotidiano.

Así, es necesario que en esta guía estemos dispuestos a aprender y a discutir nuestros puntos de vista. El trabajo autónomo no es un simple requisito, sino es una exigencia en la actualidad, por eso, a partir de este ejercicio podremos desarrollar conocimientos colaborativos y desarrollar nuestras habilidades.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Actividad 1. El reconocimiento de las propias cualidades positivas o virtudes.
Tiempo estimado 1 hora

En general, cuando se habla de “mejorar personalmente”, casi todas las personas reconocen que a lo largo de sus propias vidas se han preocupado y han intentado conocer y cambiar conductas y actitudes que no parecían favorables. Ya sea realizando estudios especializados o, simplemente, de modo improvisado y espontáneo (como “conversando con uno mismo”), en algún momento hemos tratado de mejorarnos.

Si hablamos de mejorar o “superarse” (como se dice comúnmente), siempre nos imaginamos mejorar o superar “dificultades” o “defectos” personales. Seguramente hemos tratado de luchar contra esos aspectos negativos personales, y seguramente que en mayor o menor medida hemos logrado algunos cambios, alguna mejora personal. Esta fue, sin duda, una forma de conocerse y eso está muy bien.

Ahora intentaremos hacer un trabajo distinto al que hemos realizado hasta ahora. A diferencia de lo anterior, ahora trataremos de reconocer en nosotros mismos las cosas interesantes, las cosas positivas, las buenas actitudes que cada uno tiene. Trataremos de ver qué aspectos, qué cualidades positivas, qué virtudes personales tenemos que podemos reconocer o que otros ven en uno.

Para esto, uno tiene que “despejarse” un poco, tratar de dejar de lado esas cosas negativas, y sin “trabarse”, sin pudor trataremos de reconocer nuestras propias virtudes.

Qué cosas interesantes puedo reconocer en mí? No hablamos de aquellas cosas que nos sucedieron o que nos han salido bien, sino de lo que tengo de interesante, de cualidades positivas personales, de virtudes, de cualidades.

a) Hagamos una lista de nuestras cualidades positivas, cualidades o virtudes personales. Pensemos y sintamos aquellas cosas interesantes que tengamos y anotémoslas. No nos preocupemos si le resulta difícil al principio. Tratemos de sacar de nuestro pensamiento lo negativo, relajémonos, despejémonos y veamos qué hay de positivo en nosotros.

b) Ahora miremos a las otras personas del grupo. (Dos personas) Veamos qué cualidades interesantes tienen ellas. Descubramos qué virtudes tienen y digámoselas. Intentemos actuar con la mayor sinceridad posible. Ellas a su vez nos dirán que tenemos de

interesante. Anotemos una nueva lista de cualidades positivas (ésas que nos dijeron las otras personas). Ésta será una lista de virtudes que la gente ve en nosotros.

c) Observemos las dos listas por separado (la que c/u hizo y la que le dijeron) y elaboremos una sola mezclando ambas listas. Tomemos valor por valor y "sintamos" cuál de ellos es el más importante, cuál de ellos sentimos que es el más interesante? Elaboremos una lista de mayor a menor con nuestras virtudes.

d) Responda la pregunta ¿que aprendi durante la cuarentena?

No nos olvidemos de los dos puntos de vista; el propio y el de los demás. Muchas veces uno no considera aspectos positivos personales como cualidades interesantes para tener en cuenta, o simplemente considera que éstas no son tan "buenas". Sin embargo, mucha gente piensa que esas virtudes son significativas en uno.

Reflexión…

AHORA SI ENTREMOS EN MATERIA,

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

3.2.1 Responda de manera individual las siguientes preguntas:

Actividad 1:
Responder las siguientes preguntas y socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado
- ¿Para usted que significa empresa?
- ¿Para usted que significa administración?
- ¿Para usted que significa proceso administrativo?
- ¿para usted que es un mercado?
- ¿Qué es segmentar?
- ¿Qué significa producto?
- ¿Qué entiende por proyectar el mercado?
- ¿Qué es investigación de mercados?
- ¿Por qué es importante la investigación de Mercados?

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

3.2.2 Observe los siguientes videos

https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY

https://www.youtube.com/watch?v=VC5ol6pfeCo

Actividad 2:

Realice un cuadro sinóptico donde identifique cada unos de los procesos y su importancia en la organización.

3.2.2. Con base en la presentación realizada por la instructora investigue:

Actividad 3:

Se crearan grupos de 3 aprendices e invetigue las siguientes teorías y su aporte a la administración.
Se socializara mediante una exposicion durante la sesión.
Desarrolle un instrumento creativo para valorar la socialización con sus compañeros (sopa de letras, crucigrama, etc.)
Tiempo estimado:10 horas

TEORIAS DE LA ADMINISTRACIÒN.

Grupo 1. Taylor: Teoría Científica.
Grupo 1. Fayol: Teoría Clásica
Grupo 2. Elton Mayo: Teoría Humanista.
Grupo 2. Max Weber: Teoría Burocrática.
Grupo 3. Teoría estructuralista
Grupo 3. Teoría Matemática.
Grupo 4. Maslow: Teoría del comportamiento.
Grupo 4. Teoría de sistemas.
Grupo 5. Peter Druker: teoría Neoclásica.
Grupo 6. Mg Gregor: teoría X y Y
Grupo 7. Teoría contingencial.
Grupo 7. Teoría de la calidad total

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Actividad 4:
Realice la lectura del material adjunto y resuelva los siguientes casos:

Caso 1.

Desde hace 10 años, Marcela trabaja para la empresas Compumax, una empresa dedicada al desarrollo de software para comercio digital, compumax es una empresa que siempre ofrece oportunidades de crecimiento a sus colaboradores. En una junta con la dirección, Marcela se enteró de su futuro ascenso al puesto de gerente del área de finanzas de la compañía. Su primera preocupación fue saber si realmente estaba preparada para asumir el nuevo cargo.
Preguntas:

- ¿Que habilidades debería tener para enfrentar los nuevos retos del puesto? Justifique cual considera las mas importante.
- ¿Como podría ser una administradora competente?
- ¿Que recomendaciones haría Usted para Marcela en el nuevo reto como administradora?

Caso 2.

José es un excelente profesional, responsable y reconocido por sus conocimientos técnicos. Después de graduarse en administración no dejo de estudiar, manejar ni de dejar de aplicar sus

conocimientos. Sabe mejor q nadie como evaluar los problemas y tomar las mejores decisiones; pero su gran dificultad radica en su trato con las personas; ya que no sabe explicar las cosas, entrenar ni argumentar; tampoco tiene paciencia con sus colaboradores. A pesar de su excelente preparación técnica. José no ha conseguido progresar en la empresa. Quiere ser ascendido a gerente de equipo pero siempre se queda en la fila de espera.
Preguntas

- ¿Qué sucede con José? Que pasa con sus habilidades?
- ¿Qué recomendaciones haría a José?

Caso 3.

El administrador como agente de cambio
El administrador se debe enfocar en el futuro a efecto de poder prepara a su empresa para enfrentar los nuevos desafíos que surjan, sea por medio de nuevas tecnologías, nuevas condiciones sociales y culturales, sea por medio de nuevos productos y servicios. Asimismo, debe pensar en términos globales y actuar en el ámbito local(la empresa).
Para llevar a su empresa a la excelencia, el administrador debe tener espíritu emprendedor, aceptar desafíos, asumir riesgos y estar sistemáticamente inconforme. Solo así podrá conducir a su empresa a una situación mejor.
¿Que opina Usted del texto?

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad 5:

3.4 Transferencia del conocimiento

Tiempo estimado: 1 hora.

1. DATOS GENERALES:

Programa de Formación	Tecnólogo en gestión del Talento Humano		
Competencia	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN		
Resultado de aprendizaje	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.		
Tipo de Evidencia	De desempeño.		
Nombre del Instructor	Alexandra Bolaños		
Nombre del Aprendiz		CC	
Código de Ficha			
Duración de la Evaluación			
Objetivo de la evaluación	Socializar la importancia de la administración en las organizaciones como base principal para el estudio de las necesidades.		
Lugar y fecha			

A	D	M	N	C	O	N	T	R	O	L	I	N	I	S	E	T	R	A	S	R	O
D	P	E	O	R	O	M	I	T	E	C	O	N	O	C	F	E	R	C	E	A	R
M	D	A	I	U	N	M	O	O	D	E	L	O	S	P	E	R	O	C	D	E	G
I	S	O	C	S	I	N	P	T	E	R	N	O	S	D	C	E	C	A	A	D	A
N	A	O	C	R	G	A	N	E	I	Z	A	C	I	O	T	N	Q	U	D	E	N
I	I	N	E	V	O	L	U	C	T	R	A	P	P	L	I	A	N	E	I	A	I
T	R	O	R	R	G	A	N	I	Z	E	L	A	R	D	V	I	R	I	L	J	Z
R	E	F	I	C	I	E	N	C	I	A	N	I	R	Y	I	C	O	N	I	T	A
A	R	O	L	A	R	L	O	S	N	R	E	C	C	U	D	R	S	O	B	S	R
R	C	U	M	P	L	I	E	E	N	D	O	L	I	O	A	S	O	B	A	J	E
T	I	V	O	S	D	E	A	L	A	O	R	G	A	A	D	N	I	Z	H	A	C
I	O	N	F	I	N	R	S	O	N	A	M	U	H	S	O	S	R	U	C	E	R

a. Encuentre las 10 palabras y describa su significado

1. A_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
2. E _ _ _ _ _ _ _ _ _
3. D_ _ _ _ _ _ _ _ _
4. C_ _ _ _ _
5. C_ _ _ _ _ _ _ _ _ _
6. P_ _ _ _ _ _
7. E_ _ _ _ _ _ _ _ _ _
8. R_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
9. H_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
10. O_ _ _ _ _ _ _ _

Escriba la frase oculta en la sopa de letras:

_____

_____

b. Describa la teoría de la Administracion que Usted considere ha generado mayor aporte a la economía modera. Justifique.

c. Cual considera Usted en su rol de administrador es su habilidad mas importante. Argumente.

d. Al finalizar, cada aprendiz debe escribir una corta reflexión a partir del tema tratado, mencionando si ha sido o no importante para su formación profesional integral. Recuerda, querido aprendiz, que debes utilizar todos los conocimientos, teniendo en cuenta la aplicación de los conceptos de la planeación de personal aprendidos previamente, para escribir la reflexion.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento -Mapa conceptual sobre Planeacion de Personal. - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite).	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente.	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas
Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para	- Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y	Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo

revisión. - Diligenciamiento y análisis de Criptograma. Evidencias de Producto: - Exposición de cómo se maneja la planeación de personal aplicada a una empresa que se encuentra en el top 10 de la década de los Millennials.	de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado, de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Objeto de estudio	Es la parte del mundo, material o conceptual, animado o inanimado, sobre la que el proyecto desea arrojar alguna luz o aportar alguna clase de conocimiento.
Objetivo	Es la identificación, lo más precisa y detallada posible de los resultados que esperamos obtener como consecuencia de analizar e investigar el objeto de estudio.
Métodos	Es el conjunto de instrumentos y/o de procedimientos concretos con los que obtendremos los datos que nos ayudarán a conseguir los objetivos de la investigación.
Fases	Orden cronológico en el que se llevaron a cabo las acciones de la investigación.
Preguntas de	Interrogantes a los que se propone dar respuesta la investigación y alrededor de los cuales se

investigación organizará la investigación

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- libro teoría general de la administración.
- http://www.espaciosnoviolentos.net/?secc=doc&doc=18

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	4 septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

5. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 621201 Version 102.
- Nombre del Proyecto: DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN PEQUEÑAS EMPRESAS
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad del Proyecto: IDENTIFICAR LAS CONDICIONES ACTUALES DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO, SERVICIO AL CLIENTE, INFORMACION, NEGOCIOS, SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO
- Competencia: Procesar la informacion de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
  - Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
  - Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
  - Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
  - Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
  - Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
  - Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

- Duración de la Guía: 110 horas.

2.PRESENTACIÓN

Procesar la información es de gran importancia para la organización, permite realizar diagnosticos de la situación actual, manteniendo la objetividad en los resultados e interpretar los datos. El desarrollo de esta guía le permitirá comprender la importancia de realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar con el fin de diseñar la herramienta de recolección de información apropiada a su proyecto, así como los métodos de recolección para lograr resultados confiables.

Para adquirir dicho conocimiento es necesario acudir a toda la información posible referente al tema de Procesamiento de Información; esta información le permitirá desarrollar su competencia y la podrá encontrar en fuentes de consulta. Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad. Realice las siguientes actividades utilizando los recursos sugeridos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades del proyecto de la presente guía lo invitamos a utilizar los conocimientos actuales para que reflexione frente a la siguiente pregunta: ANALICE Y RESPONDA
¿Para usted que significa investigar? Es Usted un inviestigador? Justifique.

Cuando hablamos de recolección de datos nos estamos refiriendo a información empírica abstraída en conceptos. La recolección de datos tiene que hacer con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga. La medición, etimológicamente viene del verbo medir y significa comparar una cantidad con su respectiva unidad con el fin de averiguar cuantas veces la segunda está contenida en la primera.

La recolección de datos es considerada como la medición es una precondición para obtener el conocimiento científico. El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta.

3.5 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Responder las siguientes preguntas y términos, socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado:

¿Para usted que es un mercado?
¿Qué es la investigación científica?
¿Qué entiende por investigación cuantitativa?
¿Que es factor?
¿Encuesta piloto?
¿Deserción?
¿Población?
¿Captura de Datos?
¿Tendencia del mercado?
¿Muestra?
¿Qué significa cualitativo y cuantitativo?
¿encuesta?
¿Marketing mix?
¿Frecuencia?
¿Por qué es importante la investigación de Mercados?
¿Bench mark?
¿Observación cuantitativa?
¿Comportamiento del cliente?
¿Que es una muestra representativa?
¿Pregunta cerrada?
¿Pregunta abierta?
¿Pregunta dicotómica?
¿Para usted que es el trabajo de campo?
¿Neuromarketing?
¿Tasa de respuesta?

3.6 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.1.1 Teniendo en cuenta la información socializada por la instructora realizar las siguientes actividades:

Realice la lectura **¿Cómo elaborar una hipótesis de calidad en una investigación?** destaque los puntos relevantes que debe contener una hipótesis y justifique mediante un ensayo su argumento.

3.1.2 Observe el video y realice un cuadro comparativo entre la metodología de investigación cuantitativa y la cualitativa.

https://www.youtube.com/watch?v=0xbPYJsTH1E

3.1.3 Teniendo en cuenta el tipo de metodología de la investigación, identifique el enfoque de investigación que se puede aplicar en los siguientes casos, explique.

-Un profesor desea realizar un análisis de las notas del examen final de matemáticas de sus alumnos de último año. Por ello, coloca todas las notas obtenidas en Excel y usa las funciones y herramientas estadísticas.

- Un estudiante quiere conocer si los profesores del SENA, prefieren dictar clases con ropa formal o con ropa informal.

- Para estudiar cuál es el candidato presidencial por el cual votarán los colombianos en las próximas elecciones. La pregunta es la siguiente, ¿por quién votará en las próximas elecciones presidenciales?

- Estudiar casos de jóvenes que mueren de VIH en el municipio de Popayán.

- El consumo de una nueva marca de yogurt dietético en la comunidad femenina de la ciudad de Popayán.

3.7Actividades de transferencia del conocimiento.

A partir de sus intereses, proponga un tema de investigación que le gustaría desarrollar y que esté relacionado con el proyecto formativo.

Describa de manera detallada las diferentes etapas de investigación con los siguientes aspectos:

- Introducción, presentación de la investigación.
- Identifique las causas y las consecuencias de la problemática a investigar mediante la justificación.
- Plantee el problema de investigación "formulación del problema". Establezca la pregunta de investigación, pregunta problema.
- Formulación Hipótesis de la investigación.
- Objeto a investigar, Objetivo general y especificos de la investigación. Acciones mediante las que se pretende resolver el problema.

- Análisis de variables de Macro entorno y Micro entorno.
- Criterios de segmentación, segmentación geográfica, demográfica, sicografica y de comportamiento.
- Tamaño de la muestra (aplicación formula).
- Diseño de instrumento de acuerdo a las necesidades de investigación, cuestionario, encuesta
- Análisis de prueba piloto.
- Recoleccion de datos, trabajo de campo, aplicación de cuestionario.
- Tabulación de datos, aplicación de conceptos Media; Mediana y Moda para datos agrupados y no aprupados, representacion grafica de los datos e interpretación de resultados.
- Conclusiones.
- Bibliografía.

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario

-Mapa conceptual sobre Planeacion de Personal. - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite). Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. Evidencias de Producto: - Documento evidencia de sustentación de la investigación.	externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de investigación proveer información. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente. - Presenta informes parciales sobre el avance de la investigación. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de procesar la información. Tabula o codifica información recoelctada mediante el instrumento diseñado. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: documento evidencia de sustentación de la investigación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Objeto de estudio	Es la parte del mundo, material o conceptual, animado o inanimado, sobre la que el proyecto desea arrojar alguna luz o aportar alguna clase de conocimiento.
Objetivo	Es la identificación, lo más precisa y detallada posible de los resultados que esperamos obtener como consecuencia de analizar e investigar el objeto de estudio.
Métodos	Es el conjunto de instrumentos y/o de procedimientos concretos con los que obtendremos los datos que nos ayudarán a conseguir los objetivos de la investigación.
Fases	Orden cronológico en el que se llevaron a cabo las acciones de la investigación.
Preguntas de investigación	Interrogantes a los que se propone dar respuesta la investigación y alrededor de los cuales se organizará la investigación

Metodología:

Conjunto de métodos utilizados en la investigación científica.

AMPLITUD O RANGO.- La diferencia entre el valor máximo y mínimo de los valores de una variable se encuentran comprendidos el 100% de los valores muestrales.

CENSO.- Estudio de una zona determinada que da como resultado la enumeración de toda la población y la recopilación de la información demográfica, social y económica concerniente a dicha población en un momento dado. Véase también encuesta.

DESCRIPTIVA.- Parte de la estadística que resume la información de la muestra. La información recogida y resumida en los estadísticos se usa para la estimación de parámetros poblacionales.

DESVIACIÓN ESTANDAR (TIPICA).- Característica de una muestra o población que cuantifica su dispersión o variabilidad. Tiene las mismas unidades que la variable. La desviación típica es invariante con respecto al origen de la distribución. Su cuadrado es la varianza.

DEMOGRAFÍA del griego demos (pueblo) + graphie (estudio).- El estudio científico de las poblaciones humanas incluyendo su tamaño, composición, distribución, densidad, crecimiento y otras características demográficas y socioeconómicas y de las causas y consecuencias de los cambios experimentados por esos factores.

DENSIDAD DE POBLACIÓN.- Población por unidad de superficie terrestre; por ejemplo, personas por kilómetro cuadrado o personas por kilómetro cuadrado de tierra laborable.

DIAGRAMAS DE BARRAS.- Representación gráfica para las variables discretas.

ESTIMACIÓN.- Técnicas estadísticas que a partir de la información de la estadística descriptiva pretenden conocer cómo es la población en global. Existen técnicas de estimación puntuales y por intervalos de confianza.

FRECUENCIAS: ABSOLUTAS, RELATIVAS.- Las frecuencias absolutas representan el recuento de los valores de una variable discreta de forma que su suma nos da el tamaño muestral. Las relativas son las absolutas divididas por el tamaño muestral. Las frecuencias relativas sumarán 1 ó 100 según se expresen en tanto por uno o en tanto por ciento.

FUNCIÓN.- Función matemática. Expresión que liga dos o más variables de forma determinística.

MÁXIMO.- Es un valor muestral de forma que por encima de éste no hay valores muestrales.

MEDIANA.- Corresponde al percentil 50%. Es decir, la mediana hace que haya un 50% de valores muestrales inferiores a ella y un 50% de valores muestrales superiores a ella.

MEDIA.- Es una medida de centralización para una variable continua. Se obtiene sumando todos los valores muestrales y dividendos por el tamaño muestral.

MÍNIMO.- Es un valor muestral de forma que por debajo de éste no hay valores muestrales.

MODA.- Es el valor que más se repite en una variable nominal.

MORBILIDAD.- Frecuencia de las enfermedades en una población.

MORTALIDAD.- Defunciones como componentes del cambio de población.

MOVILIDAD.- Movimiento demográfico de las personas.

MUESTRAS.- Subgrupos de observaciones de la población de estudio.

NIVEL DE CONFIANZA.- Se define como 1 menos el nivel de significación. Se suele expresar en tanto por ciento.

POBLACIONES.- Conjunto de individuos de interés. Normalmente no se dispone de información de toda la población y se recurre a muestras. PORCENTAJES.- Proporciones expresadas en tanto por ciento.

RANGO.- Diferencia entre el valor máximo y mínimo de una muestra o población. Solo es válido en variables continuas. Es una mala traducción de inglés "range". Amplitud.

TABLAS DE CONTINGENCIA.- Tablas de 2 o más variables, donde en cada celda se contabilizan los individuos que pertenecen a cada combinación de los posibles niveles de estas variables.

TAMAÑO MUESTRAL.- Número de individuos u observaciones que componen la muestra.

UNIDAD.- Concepto primario relacionado con los componentes elementales de la muestra estadística. Sinónimo, pero no esencialmente idéntico, de caso, observación, registro o individuo.

UNIVERSO.- Conjunto infinito de elementos o unidades generado por un modelo teórico. Conjunto real de todos los elementos que comparten unas condiciones de admisión en el conjunto.

VARIABLE.- Objeto matemático que puede tomar diferentes valores. Generalmente asociado a propiedades o características de las unidades de la muestra. Lo contrario de variable es constante.

VARIABLE ALEATORIA.- Variable cuyo resultado varía según la muestra según una distribución de probabilidad.

VARIABLE CONTINUA.- Aquella que puede tomar una infinidad de valores, de forma que dados dos valores cualquiera, también pueda tomar cualquier valor entre dichos valores.

VARIABLE DISCRETA.- Variable que toma un número finito o infinito de valores, de forma que no cubre todos los posibles valores numéricos entre dos dados, en contraposición de las continuas.

VARIABLES INDEPENDIENTES O EXPLICATIVAS.- Variables que no sirven para construir un modelo que explique el comportamiento de una o más variables respuesta.

VARIABLE RESPUESTA O DEPENDIENTE.- Variable objeto del estudio y que sus resultados se pretenden explicar por medio de las variables llamadas explicativas o independientes.

VARIABLES.- Describen características en las observaciones realizadas.

VARIANZA.- Característica de una muestra o población que cuantifica su dispersión o variabilidad. La varianza tiene unidades al cuadrado de la variable. Su raíz cuadrada positiva es la desviación típica. La varianza muestral es un estimador sesgado de la varianza poblacional.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- LIBRO Administracion de recursos humanos "El Capital Humano de las Organizaciones" Autor Idalberto Chiavenato.
http://intranet.comunidadandina.org/Documentos/Reuniones/DTrabajo/SG_REG_DIES_IV_dt%202.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	30 Septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: **Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes**
- Fase del Proyecto: I - Análisis
- Actividad de Proyecto **Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.**

- **Competencia 4:** *Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 4:
- 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.
- 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- Duración de la guía: **48 horas.**

2. PRESENTACIÓN:

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que la fase del proyecto de formación que abordaran durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- **Reflexión inicial:**

Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

- **Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

  Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se realiza de forma individual
  - Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)

- En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

Haciendo un análisis del documental visto, cuál es su perspectiva en cuanto a las siguientes preguntas:

¿Cuál es su percepción de la Verdad VS la realidad que se maneja en medios de comunicación como las redes sociales, es objetiva la información? argumente.
¿Qué puedes discernir cuando hace referencia a "el producto"? ¿te identificas?
¿Desde el punto de vista que se plantea, cuales se podrían considerar son tus "adicciones"?. Reflexiona sobre el tiempo que inviertes en estas y tu entorno familiar.
¿Cuál es tu análisis hacia el problema "existencial" que se plantea?
¿Qué medidas consideras debería asumir la sociedad desde la perspectiva de la responsabilidad social y familiar?
¿Cuál es tu compromiso con los medios de comunicación, la tecnología, y el uso de la información desde lo particular hacia lo general? "como mejoramos el mundo" desde tu acción individual.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza por equipos de trabajo.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)

- Se debe establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final de este se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo con las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuáles son las más utilizadas.
- Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
- Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia3. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos.	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y	Observación sistemática: Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental,

Evidencias de Producto: Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.	normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. • Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. •Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades. •Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades.	Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico, pruebas de selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información. **Evidencias de Desempeño** Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	• Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. • Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. • Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. • Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. • Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. • Organiza la información de acuerdo con la política institucional.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: **Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.**	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Responde cuestionario dando	Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de	• Observación • Lista de chequeo

atención a situaciones propias de las funciones de la empresa, interactuando con las aplicaciones ofimáticas. **Evidencias de Desempeño** Elabora documentos y plantillas para atender procedimientos administrativos en las organizaciones.	acuerdo con la tecnología a utilizar. Elige herramientas TIC de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja Computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo.	• Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral. **Evidencias de Desempeño** Realiza conversatorio sobre	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental

procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	• Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORÍA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinado para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esté adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCIÓN: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativos.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por "enseñanza a distancia" intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia...
Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es "una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet". Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más conocido de wiki es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS Y CIBERGRAFÍA:

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Origin=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Andrés Paiba R.	Instructor	SENA – CGA	

(es)	Juan Carlos Osorio Rafael Naranjo Nidia Peña Ma. Deisy Sánchez	Instructor Instructor Instructor IInstructor	SENA – CGA SENA - CGA SENA - CGA SENA - CGA	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrés Paiba	Instructor	SENA - CGA	14 de noviembre 2017	Ajuste a las actividades de acuerdo al procedimiento de desarrollo curricular.
	Andrés Paiba Rodríguez	Instructor	Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital	26 de diciembre 2019	Actualización de formato y organización de actividades referente a las competencias Registrar Información y TIC.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: **Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes**
- Fase del Proyecto: I - Análisis
- Actividad de Proyecto **Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.**

- **Competencia 3:** *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 3:
- 22050104601: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.
- 22050104602: Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- 22050104603: Verificar los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos.
- 22050104604: Implementar buenas prácticas de uso de acuerdo con la tecnología empleada.

2. PRESENTACIÓN:

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que la fase del proyecto de formación que abordaran durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- **Reflexión inicial:**

  Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

  Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**

  Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

- **Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

  Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

- **Actividades de apropiación:**

- **Actividad 1 Competencias:** ***Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I*** **&** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Identificar los recursos tecnológicos de las MYPIMES, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica, tipo de clientes y estrategias comunicativas.

  - Esta actividad se debe realizar en parejas.
  - Consulte a cerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software.
  - Elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente.
  - Realice una socialización del collage.
  - Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia:** ***Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I*** **&** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

  Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo a la actividad económica de la empresa y las tecnologías disponibles.

  - Esta actividad se debe realizar de manera individual.
  - Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
  - Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o prezi, procesador de texto Word en el

que describa las características del servicio al cliente y la comunicación organizacional.

- Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en forma digital

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual.
- Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en google, share point, type form, for desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas.
- Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información.
- Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas.

Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma BlackBoard

- **Actividad 4 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Determinar las técnicas para la consolidación de información, acorde con los recursos tecnológicos existentes en la MIPYME.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- Consulte en bases de datos bibliográficas, terminología referente a bases de datos, cloud, y almacenamiento y clasificación de archivos en forma digital.
- Elabore un mapa mental en el cual identifique terminología acorde a bases de datos y su estructura, utilizando herramientas como Cmap Tools, GoConqr u otra herramienta de su

elección.

- Debe sustentar el mapa mental ante el instructor.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 5 Competencia: *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad económica, servicio al cliente y comunicación.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices.
- Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características. teniendo en cuenta los procedimientos de servicio al cliente y comunicación Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación.
- Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación
- Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de Transferencia 2. *Registrar la información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico fase I* & TIC**

Recomendar un software que le permita a la Mipyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Consulte acerca de sistemas CRM para el manejo de atención al cliente y sus procesos de comunicación
- Emplee un aplicativo de software que les permita a las Mipyme una mejora continua de sus procesos y procedimientos
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento :	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la	Observación sistemática: Lista de

Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. **Evidencias de Producto:** Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.	política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. • Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. •Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades. •Utiliza equipos de	chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental, Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico, pruebas de selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

	reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades.	

Evidencias de Aprendizaje competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información. **Evidencias de Desempeño** Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	• Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. • Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. • Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. • Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. • Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. • Organiza la información de acuerdo con la política institucional.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: **Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.**	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Responde cuestionario dando atención a situaciones propias de las funciones de la empresa, interactuando con las aplicaciones ofimáticas. **Evidencias de Desempeño** Elabora documentos y plantillas para atender procedimientos administrativos en las organizaciones.	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. Maneja Computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.		

Evidencias de Conocimiento : Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral. **Evidencias de Desempeño** Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORÍA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinado para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esté adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCIÓN: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativos.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por “enseñanza a distancia” intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia...
Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es “una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet”. Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más

conocido de wiki es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS Y CIBERGRAFÍA:

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Origin=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Andrés Paiba R.** **Juan Carlos Osorio** **Rafael Naranjo** **Nidia Peña** **Ma. Deisy Sánchez**	**Instructor** **Instructor** **Instructor** **Instructor** **IInstructor**	**SENA – CGA** **SENA – CGA** **SENA - CGA** **SENA - CGA** **SENA - CGA**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Andrés Paiba**	**Instructor**	**SENA - CGA**	**14 de noviembre 2017**	**Ajuste a las actividades de acuerdo al procedimiento de desarrollo curricular.**
	Andrés Paiba Rodríguez	**Instructor**	**Centro de Gestión Administrativ**	**26 de diciembre**	**Actualización de formato y organización de**

			a – Distrito Capital	**2019**	**actividades referente a las competencias Registrar Información y TIC.**

INFORMACIÓN GENERAL					
Centro de Formación: Centro de Gestión Administrativa Regional Distrito Capital.					
Programa de formación:	TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA		No de Ficha:		
Actividad correspondiente a la guía de aprendizaje:			1.1		
Competencia asociada:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información Fase I				
Resultado (s) de aprendizaje a evaluar:	● 22050104601: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas. ● 22050104602: Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares. ● 22050104603: Verificar los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos. ● 22050104604: Implementar buenas prácticas de uso de acuerdo con la tecnología empleada.				
Fecha de aplicación:					
Evidencia a evaluar					
EVIDENCIA : Evaluación de conocimiento sobre terminología ofimática y sistemas de la información.					
Criterios de evaluación					
➢ Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. ➢ Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. ➢ Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas.					
Tipo de evidencia:	Desempeño		Conocimiento	X	
Nombre del aprendiz:					

1. De las siguientes alternativas, ¿con qué procedimiento se logra la acción Abrir un documento?

- Inicio/Word/Archivo/Abrir
- Icono hoja en blanco
- Icono Carpeta abierta
- Opción 1 y 3

2. Usted necesita a un texto cambiar su fuente, ¿qué alternativa realiza esta acción?

- Inicio/Fuente
- Inicio/Cambiar Estilos/Fuente
- Inicio/Estilos
- Ninguna de las anteriores

3. El siguiente texto: "Este 2010 Chile conmemora su Bicentenario: la celebración de los 200 años de vida republicana. 200 años del inicio del proceso de Independencia, enmarcada en la realización de la primera Junta Nacional de Gobierno el 18 de septiembre de 1810." DEBE DEJARLO CON LOS MÁRGENES ALINEADOS, ¿Que acción corresponde?

- Alindado/Derecha
- Alineado/Izquierdo
- Alineado/Centrado
- Justificado

4. ¿Cuál es el nombre de la opción que permite incluir contenido en la parte superior de cada página impresa?

- Pie de página
- Nombre del documento
- Encabezado
- Índice del documento

5. Para lograr que un texto demuestra una potencia por ejemplo "400 m2", se debe utilizar, la siguiente opción:

- Superíndice
- Subíndice
- Cursiva
- Encoger fuente

6. En una aplicación de Internet, ¿cuál es el nombre del menú que marca un sitio interesante para acceder directamente a él?

- Favoritos
- Inicio
- Archivo
- Herramientas

7. ¿Qué es un motor de búsqueda?

- Un programa que refresca páginas web
- Un programa que busca una conexión a Internet
- Un programa que busca información en Internet usando palabras claves
- Un programa busca páginas web como el Internet Explorer o Crome

8. ¿Cuál es la ventaja de los correos electrónicos?

- Permite adjuntar archivos sin límite de capacidad
- Elimina la necesidad de un correo tradicional (terrestre)
- Es un medio siempre seguro de envío de mensajes
- Es una manera de transmitir mensajes de bajo costo

9. De la dirección de correo electrónico: franarias@al.santotomas.cl ¿qué componente corresponde al dominio del país?

- franarias
- @
- santotomas
- cl

10. El correo electrónico, es un servicio de Internet, que funciona de manera

- Sincrónica (mismo tiempo, distinto lugar)
- Asincrónica (distinto tiempo y lugar)
- Opción 1 y 2
- Ninguna de las anteriores

11. ¿Qué alternativa permite imprimir más de una diapositiva por página?

- Diapositivas
- Documento
- Imprimir notas
- Imprimir esquemas

12. PowerPoint es una programa que:

- Un programa de presentación de diapositivas de Microsoft para ser utilizado solo con Windows
- Diseña presentaciones utilizando multimedia
- Muestra imágenes y textos para discertar

- Alternativa 1 y 3

13. Sinónimo de Diapositivas es:

- Presentaciones
- Slides
- Alternativa 1 y 2
- Show electronico

14. Archivo electrónico que se guarda en la computadora y que está integrada por un conjunto de diapositivas

- Presentación
- Slide
- Patrón electrónico
- Transición

15. Espacio que existe entre cada diapositiva

- Transición
- Automatización
- Animación
- Vínculos

16. ¿Cuál de las siguientes alternativas es un rango?

- A54
- H.15
- B345:F345
- J4-L16

17. Para fusionar celdas se utiliza el comando

- Rango
- Combinar
- Agrupar
- Ajustar Texto

18. Qué es una referencia relativa

- Comando que guardan una relación con la columna y la fila
- Efecto de autorelleno
- Aumenta un valor
- Mantiene un valor absoluto

19. ¿Que es Referencia absoluta?

- Se refieren a la misma Celda o rango de Celdas en una Fórmula.

- Es un valor que se mantiene como una constante
- Ninguna de las anteriores
- Es una fórmula con valores absolutos

20. De la siguiente fórmula: ¿Cuál de las siguientes alternativas, representa la función que se podría aplicar en la celda D4, para que revele el estado, aprobado o reprobado de un alumno según la nota obtenida?

- =SI(c4>=4,0; Aprobado; Reprobado)
- =SI(d4<=4,0: “Aprobado”:“Reprobado”)
- =SI(C4>=4;"Aprobado";"Reprobado")
- =SI(d4<=4,0; “Aprobado”;“Reprobado”)

21. Para contar cuántos trabajadores del sexo masculino y femenino existen en tu empresa ¿Qué función utilizarías?

- =Si
- =Buscar
- =Contar.si
- =Contar

Juicio de valor:	Aprobado		No aprobado	

_____ _____

Firma del Instructor – Tutor Firma del Aprendiz

CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaboró	Cargo - Dependencia	Fecha
Ana Patricia Sepúlveda.	Instructora Centro de Gestión Administrativa – Regional Distrito Capital	Septiembre 9 de 2019
Andrés Paiba R.	Instructor – Centro de Gestión Administrativa - Regional Distrito Capital	
Jorge Mario Escobar M	Instructor – Centro de Gestión Administrativa - Regional Distrito Capital	

CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes al instrumento).

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Andrés Paiba	Instructor	Instructor – Centro de Gestión Administrativa -Regional Distrito Capital	27-12-2019	Ajuste cambios a la competencia Registrar información de acuerdo con normativa.