PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TÉCNICOS EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- **Código del Programa de Formación**: 134101
- **Nombre del Proyecto**: Diseño un Protocolo de Gestión Administrativa para una Mipyme..
- **Fase del Proyecto**: Evaluaciòn.
- **Actividad de Proyecto**: Roponer El Plan De Accion Para La Estandarizacion De Los Procedimientos Requeridos En La Gestion Administrativa De Las Mipymes.
- **Competencia**: Atender Clientes De Acuerdo Con Procedimiento De Servicio Y Normativa
- **Resultados De Aprendizaje Alcanzar**:
  Aplicar Acciones De Mejora Frente A Situaciones Relacionadas Con El Servicio, De Acuerdo Con Políticas Organizacionales Y Normativa Vigente.
- **Duración de la Guía**: 12 horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz.



https://twitter.com/senacomunidad

Las empresas de gran trayectoria tienen una excelente relación con sus clientes. Sin embargo, las empresas inteligentes siempre se preguntan esto: "¿En qué consiste una buena atención al cliente?". Una buena atención al cliente se enfoca en escuchar atentamente cuáles son las necesidades e inquietudes de los clientes y en satisfacerlas. Si no buscas constantemente oportunidades para mejorar tu atención al cliente, la relación se estancará y en consecuencia la empresa.

Nos planteamos entonces el siguiente interrogante ¿Qué es lo más importante que puedes hacer para mejorar la relación con tus clientes? La respuesta es muy evidente y también muy ignorada: mejorar la atención al cliente. Independientemente de cuán grandioso sea tu producto o cuán talentoso sea tu personal, una de las cosas que más recuerdan los clientes es la interacción directa que tienen con tu empresa.

Le invito entonces a participar activamente de las actividades que se proponen en esta guía.

Bienvenidos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

Una mala experiencia de un cliente en cualquier momento de su ciclo de vida puede arruinar la relación. Además de asegurarte de que tu equipo demuestre las habilidades adecuadas, necesitas cerciorarte de que lo haga de manera constante. Presta mayor atención a los puntos de contacto clave, pero asegúrate de tener una visión completa de la experiencia del cliente; de lo contrario, te arriesgas a tener fallas en la atención que realmente pueden perjudicar a la empresa..

Actividad No 1

Establecer la importancia de las habilidades para atención al cliente

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor, y el análisis del video “7 Herramientas para mejorar la Satisfacciòn del Cliente”, deberán identificar la importancia que tiene la administración del recurso humano en la atención al cliente, dando respuesta a los siguientes cuestionamientos:



https://www.julioaliagag.com/wp-content/uploads/2019/06/3420.jpg

1. ¿Qué entienden por Atención al cliente?
2. ¿Cuál es la percepción que tienen de la Ética del trabajo?
3. ¿Qué significado tiene para ustedes las palabras Puntos de Contacto?
4. Qué interpretación dan a la expresión siguiente: “El recurso humano es FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO de un país”
5. ¿Cuál es su opinión con respecto a la Mejora contìnua?
6. Definan el significado que tiene para ustedes las palabras:
a. Calidad y
b. Servicio
7. ¿Cuál es el concepto que tienen con respecto al término Excelencia en el servicio?
8. Expresen el significado que tiene para ustedes la palabra Calidad?
9. ¿Qué saben ustedes con respecto a Estrategias de atención a clientes?
10. ¿Por qué consideran que en Colombia se necesita formación en atención de calidad?

Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus conceptos, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 2 horas
TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente De Aprendizaje Virtual
MATERIALES: Video Beam, portátiles, internet.

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

En las economías de mercado, la innovación tecnológica es el factor que motoriza el bienestar general. Nuevos productos, procedimientos, mercados y nuevas estrategias organizacionales generan cambios

permanentes en los procesos productivos y económicos y, con ello, en la estructura del trabajo. La dinámica de estos procedimientos en el mercado laboral se traduce sobre todo en las cifras de variaciones en los empleos a lo largo de un período. En general, la dinámica de una economía competitiva incrementa el bienestar económico, pero cuando esta dinámica implica que una persona involuntariamente queda en situación de desempleo se entiende que es la sociedad la que le debe pagar una remuneración compensatoria y ayudarla en la búsqueda de un puesto de trabajo al menos equivalente.2

Actividad No 1

Reconocer la Importancia que tiene el recurso humano en una Organización teniendo en cuenta los procesos de Selección y de Vinculación.

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor, el análisis del video "RED NACIONAL DE FORMALIZACIÓN LABORAL", https://www.youtube.com/watch?v=r5JgEdbAoI4#action=share deben identificar la importancia que tiene la administración del recurso humano la aplicación del del marco legal dando respuesta a los siguientes cuestionamientos:

1. Que se entiende por Marco Legal de Contratación.
2. ¿Consideran ustedes que las empresas u organizaciones en nuestro país cumplen con los requisitos legales de contratación? Explique
3. Que entienden por Contrato Laboral



"Sign here to indicate you have no idea what you've signed."

4. ¿Cuál es el significado que tiene para ustedes el concepto de la seguridad social?
5. Definan lo que es Trabajo informal, y porque es tan común en nuestro país.
6. Precisen lo que es el código sustantivo del trabajo
7. ¿Conocen la ley del primer empleo y formalización? De qué trata?
8. ¿Consideran que esta ley realmente beneficia a los jóvenes para conseguir empleo?
9. ¿A qué se le denomina subempleo?
10. Con base en el análisis anterior, argumenten cómo es la situación de contratación actualmente en el mercado laboral en Colombia.

www.google.com/search?q=imagen+sobre+contratación

11. Organizar un Documento entregable (ensayo) sobre el Marco legal Laboral Colombiano y su contenido (máximo de hojas 3 hojas)

Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus conceptos, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 3 horas
TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente De Aprendizaje
MATERIALES: T.v. Internet, portátiles.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (Conceptualizacion y Teorizacion)

Reconocer necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normativa y políticas organizacionales.

La selección de personal tiene como objetivo identificar y emplear a las personas mejor calificadas para desempeñar un trabajo determinado al interior de una organización y a las que mejor se adapten a su cultura.

Actividad 1. Identificar reglamentos, normas, procesos, procedimientos, políticas y lineamientos de la organización.

- **Investigue los conceptos relacionados en el siguiente listado**.

- Empresa
- Actividad y Gestiòn de la calidad
- Organización jurídica.
- Mejora continua
- Ciclo de mejora
- Proceso administrativo
- Planeación, organización, dirección, control y toma de decisiones.
- Políticas de la organización.
- Normatividad legal vigente.
- Normatividad legal vigente.
- .
- ~~Misión, Vision~~
- ~~Mapa de procesos~~
- ~~Estructura organica~~
- ~~Perfil de cargo~~
- ~~Manual de Funciones~~

.

Una vez realizada la investigación

- Ilustre cada uno de los conceptos con gráficas, fotos, tablas etc.
- Elabore un documento Word.
- Participe en el debate estructurado por el instructor.
- Presente evaluación escrita.

Duración de la Actividad : 3 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

Comentado [S1]: Esta sería una actividad de transferencia, el verbo elborar es de transferencia. Revisar Sugerencia: identificar las necesidades de una mipyme en los procedimientos de prseselección…teniendo en cuenta los documentos de registro e información. Revisar

Comentado [TRLG2]: Aceptada la sugerencia .

~~**Descripción de la actividad:**~~

- ~~Integre un equipo de trabajo para el desarrollo de la actividad "Elaborar el Diagnostico de Necesidades para el proceso de Preselección, Selección, Contratación y Vinculación de trabajadores"~~

- Investigue y responda a las siguientes preguntas para cada uno de los procedimientos del proceso.
  - Que Es? Cual es la Finalidad? Cuales son sus funciones?
  - Cuales son sus alcances? Cuales son las Etapas?
  - Que documentos y formatos ingresan y salen en el proceso ¿
  - Que tipo de registros se adelantan en bases de datos y otros?

Duración de la Actividad : 10 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

Actividad 3 . -Identificar Los pasos para la Atención a Cliente en una Pyme teniendo en cuenta el Ciclo PHVA

Respecto al proceso de atención a clientes, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, indague y responda a preguntas:

- Qué es, cuál es la finalidad, cuáles son las funciones y responsabilidades, cuáles son sus alcances,
- cuáles son las etapas, qué documentos y formatos ingresan y salen,
- qué tipo de registros se adelantan en bases de datos y otros ?

consulte sobre el Ciclo de Mejora Continuo O PHVA en el link :
https://www.youtube.com/watch?v=iv91_2N6VDA

Duración de la Actividad : 2 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

Actividad 4.- Definir la Documentación Requerida en el Proceso de Contratación del Personal en una Mypime teniendo en cuenta los Lineamientos y Normativa.

Respecto a la fase de contratación y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, indague y responda a preguntas:

- Qué es, cual es la finalidad, cuáles son las funciones y responsabilidades, cuáles son sus alcances,
- cuáles son las etapas, qué documentos y formatos ingresan y salen,
- qué tipo de registros se adelantan en bases de datos y otros?

Duración de la Actividad : 3 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

La Selección y vinculación de personal en una Pyme es un proceso crucial en el desarrollo de económico de la misma ya que permite la optimización del proceso administrativo , pues una buena selección una vinculación acorde a la normativa , genera entre el personal un clima de confianza y respeto hacia las directrices permitindo así contar con un recurso humano dispueto a trabajar por los objetivos de la empresa.

Actividad No 1.- Análisis de Caso Pyme "COMERCIALIZADORA IDEAL S.A.S"

Aplicar los conocimientos adquiridos en apropiación identicando los procesos en la selección y vinculación de personal para un puesto de trabajo.

Utilizando los conocimientos adquiridos en la apropiación y contextualización , identifique el proceso para la selección y vinculación de personal de acuerdo con la informacion planteada en el siguiente caso.

La empresa Comercializadora Ideal SAS , NIT 800249528-3, propiedad del señor Carlos Alberto Mejia Restrepo distribuye insumos para Radiologia a nivel nacional , siedo sus principales clientes Clinicas Privadas y Hospitales a nivel local como nacional en donde se prestan servicios de radiología, el capital de la empresa es de 750 S.M.L.M.V.
El área de Logistica y Despachos ha solicitado a la administración la incorporación de personal para el despacho y las entregas a clientes (2) vacantes por lo tanto, recursos humano debe realizar y documentar el proceso de selección y vinculación para las dos nuevas vacantes; recuerde presentar un informe completo en donde se evidencie todo el proceso realizado.

Duración de la Actividad : 2 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Estimado aprendiz, habrá un espacio de socialización en el ambiente de aprendizaje, donde usted dará cuenta de su autoevaluación en el proceso del desarrollo de actividades y además dará su concepto respecto al acompañamiento del instructor en el proceso de formación.

Duración de la Actividad : 2 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba escrita que abarquen los conocimientos adquiridos **Evidencias de Desempeño:** Observación en los procesos de socialización de las actividades **Evidencias de Producto:** Documento de consulta Taller análisis de caso	.-Identifica el proceso y los procedimientos de recursos humanos, teniendo en cuenta la política y normatividad vigente. .-Aplica la gestión de procesos, teniendo en cuenta las técnicas y herramientas de Planeación. .- Mantiene los soportes de la información de la gestión de talento humano de acuerdo con la normativa y política.	• Técnica formulación de preguntas • Técnica estudio de casos • Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **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.
- **Empresa :** Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad
- El **procedimiento administrativo** es una causa formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin determinado; en el cual se fijan los objetivos y metas a lograr
- **Mercado Laboral.** Se denomina **mercado** de trabajo o **mercado laboral** al conjunto de relaciones entre empleadores (oferente es quien ofrece empleo) y personas que buscan trabajo remunerado.
- **Demanda Laboral**: Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar.
- **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.
- **Vinculación Laboral**. Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes, políticas procedimientos establecidos por la organización.
- Las etapas del **proceso de vinculación** son: Reclutamiento, selección, nombramiento y/o contratación e inducción
- **El reclutamiento** es el conjunto de actividades diseñadas para atraer candidatos calificados hacia la organización, el responsable de la etapa de reclutamiento es el gerente de Talento Humano.
- En la administración de empresas, se denomina **recursos humanos** al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Slide Gestión Humana, recuperado de http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/manual_gh.pdf

Gibbs, Michael, (2011). Economía de los Recursos Humanos en la Práctica

https://entorno-empresarial.com/importancia-de-la-seleccion-de-personal/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	~~Tulia Rita Londoño Gonzalez~~Yenny Patricia Melo Moreno **Revisión: Luz Dary Lopez**	**Instructora** **Formadora de Docentes**	**CEAI**	~~Abril~~ Junio **de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					