PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Tecnólogo en Gestión documental.
- Código del Programa de Formación: 122901
- Nombre del Proyecto: Diseño e implementación de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- Fase del Proyecto: Analisis.
- Actividad del Proyecto: Diagnosticar el estado de las transferencias documentales primarias y secundarias en la Organización
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de aprendizaje:

01 RECONOCER EL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA E INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA, DE ACUERDO CON NORMATIVA Y POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

02 PRESTAR EL SERVICIO DE CONSULTA Y DE INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA, TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLO, NORMATIVA Y POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

03 VERIFICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA Y DE INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO, NORMATIVA Y POLÍTICA ORGANIZACIONAL

04 PRESENTAR PROPUESTAS DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA Y DE INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA, DE ACUERDO CON LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

- Duración de la Guía: 40 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 de organización en las diferentes áreas de la empresa.

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 organizacionales, ante todo, conocer las principales herramientas que permiten suministrar información para la gestión Documental según las politicas establecidas en la organización.

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 Responda de manera individual las siguientes preguntas:

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 Clima organizacional?
- ¿para usted que es Cultura organizacional?
- ¿Qué es servicio?
- ¿Qué significa producto?

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

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

3.2.1 Observe los siguientes videos

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

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

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 en que consiste cada una de las teorías y su aporte a la administración:
1. Se crearan grupos de 4-5 personas las siguientes teorías y su aporte a la administración.
Se socializara durante la sesión
Tiempo estimado: horas

TEORIAS DE LA ADMINISTRACIÒN.

Grupo 1. Taylor: Teoría Científica.
Grupo 2. Fayol: Teoría Clásica
Grupo 3. Elton Mayo: Teoría Humanista.
Grupo 4. Max Weber: Teoría Burocrática.
Grupo 5. Teoría estructuralista
Grupo 6. Teoría Matemática.
Grupo 7. Maslow: Teoría del comportamiento.
Grupo 8. Teoría de sistemas.
Grupo 9. Peter Druker: teoría Neoclásica.
Grupo 10. Mg Gregor: teoría X y Y
Grupo 11. Teoría contingencial.
Grupo 12. Teoría de la calidad total

2. Proponer un instrumento evaluativo para valorar la actividad, de manera creativa y participativa.

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

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.

Tiempo estimado: 1 hora.

1. DATOS GENERALES:

Programa de Formación	Tecnólogo en Gestion documental		
Competencia	Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa		
Resultado de aprendizaje	01 RECONOCER EL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA E INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA, DE ACUERDO CON NORMATIVA Y POLÍTICA ORGANIZACIONAL.		
Tipo de Evidencia	De desempeño.		
Nombre del Instructor	Alexandra Bolaños		
Nombre del Aprendiz		CC	
Código de Ficha			
Duración de la Evaluación	1 hora		

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	D	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
S	R	O	R	R	G	A	N	I	Z	E	L	A	R	D	V	I	R	I	L	J	Z
T	E	F	I	C	I	E	N	C	I	A	N	I	R	Y	I	C	O	N	I	T	A
R	R	O	D	A	R	L	O	S	N	R	E	C	C	U	D	R	S	O	B	S	R
A	C	U	M	P	L	I	E	E	N	D	O	L	I	O	A	S	O	B	A	J	E
R	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 plabras 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 administración de recursos humanos. Justifique.

c. Cual considera Usted en su rol de administrador de recursos humanos 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 Proceso administrativo. - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite). Evidencias de Desempeño	- 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	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo

-Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. 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.	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, 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 investigación	Interrogantes a los que se propone dar respuesta la investigación y alrededor de los cuales se organizará la investigación

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

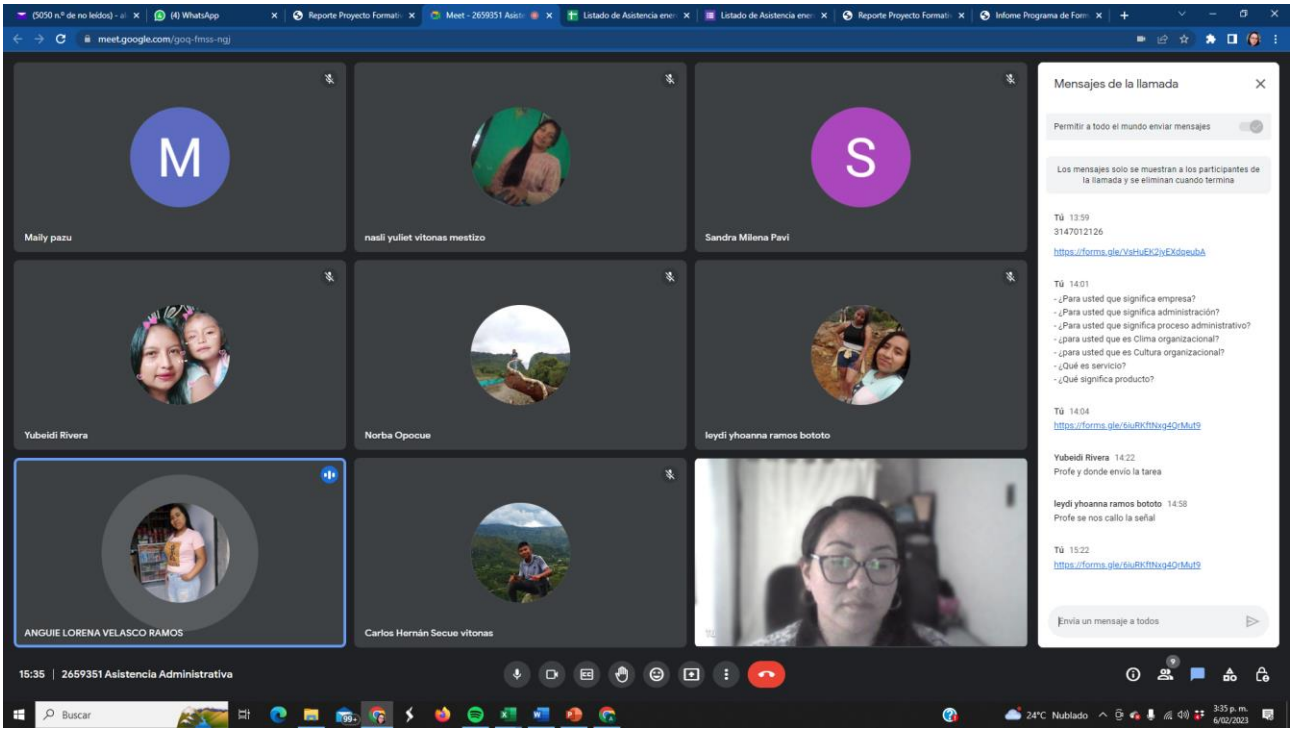
7. CONTROL DEL DOCUMENTO

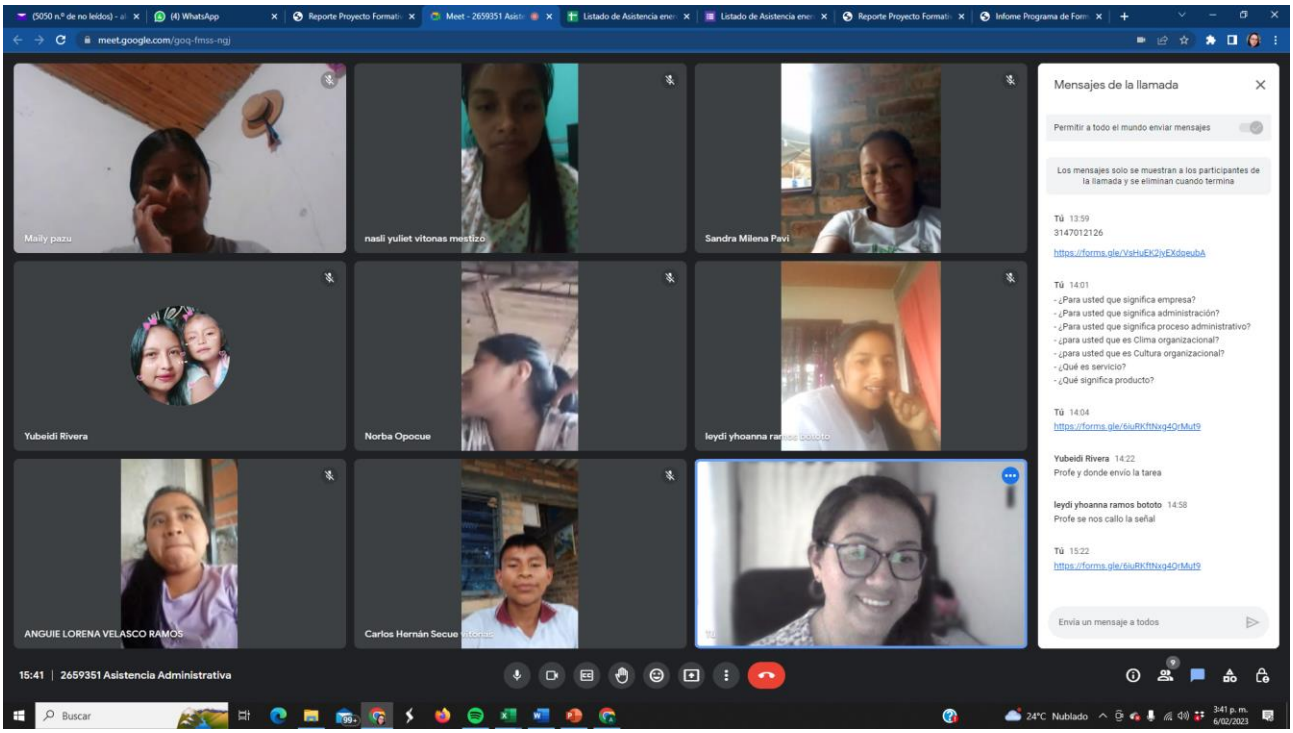
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

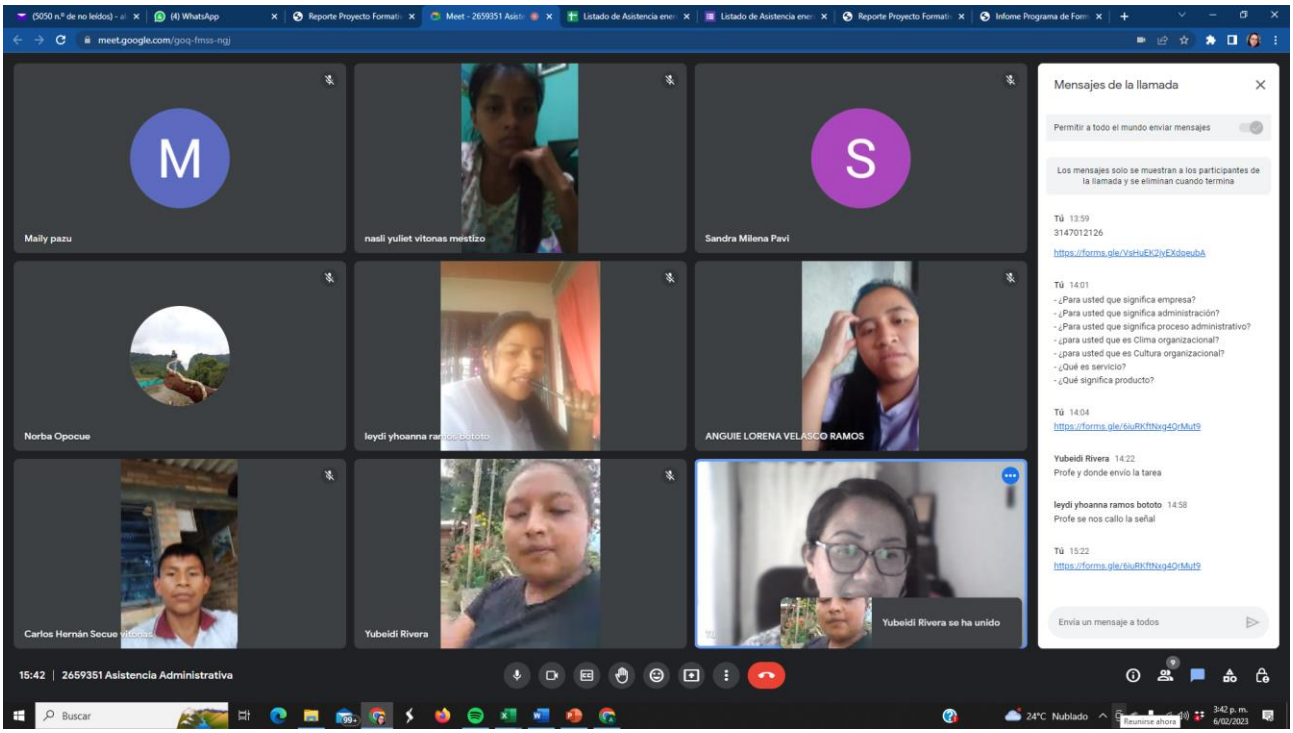
8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

https://www.youtube.com/watch?v=ihyhk_6KmW8&t=2s
https://www.youtube.com/watch?v=doel4sml_D8&t=46s


Maily pazu
nasli yuliet vitonas mestizo
Sandra Milena Pavi
Yubeidi Rivera
Norba Opocue
leydi yhoanna ramos bototo
ANGUIE LORENA VELASCO RAMOS
Carlos Hernán Secue vitonas
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina
Tú 13:59
3147012126
https://forms.gle/VsHuEK2iyEKdqeubA
Tú 14:01
- ¿Para usted que significa empresa?
- ¿Para usted que significa administración?
- ¿Para usted que significa proceso administrativo?
- ¿para usted que es Clima organizacional?
- ¿para usted que es Cultura organizacional?
- ¿Qué es servicio?
- ¿Qué significa producto?
Tú 14:04
https://forms.gle/6iuRKftNxg4QrMut9
Yubeidi Rivera 14:22
Profe y donde envio la tarea
leydi yhoanna ramos bototo 14:58
Profe se nos callo la señal
Tú 15:22
https://forms.gle/6iuRKftNxg4QrMut9
Envía un mensaje a todos
15:35 | 2659351 Asistencia Administrativa


Maily pazu
nasli yuliet vitonas mestizo
Sandra Milena Pavi
Yubeidi Rivera
Norba Opocue
ANGUIE LORENA VELASCO RAMOS
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina
Tú 13:59
3147012126
https://forms.gle/VsHuEK2iyEKdqeubA
Tú 14:01
- ¿Para usted que significa empresa?
- ¿Para usted que significa administración?
- ¿Para usted que significa proceso administrativo?
- ¿para usted que es Clima organizacional?
- ¿para usted que es Cultura organizacional?
- ¿Qué es servicio?
- ¿Qué significa producto?
Tú 14:04
https://forms.gle/6iuRKftNxg4QrMut9
Yubeidi Rivera 14:22
Profe y donde envio la tarea
leydi yhoanna ramos bototo 14:58
Profe se nos callo la señal
Tú 15:22
https://forms.gle/6iuRKftNxg4QrMut9
Envía un mensaje a todos
15:41 | 2659351 Asistencia Administrativa


Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina
Tú 13:59
3147012126
https://forms.gle/VsHuEK2iyEXdqeubA
Tú 14:01
- ¿Para usted que significa empresa?
- ¿Para usted que significa administración?
- ¿Para usted que significa proceso administrativo?
- ¿para usted que es Clima organizacional?
- ¿para usted que es Cultura organizacional?
- ¿Qué es servicio?
- ¿Qué significa producto?
Tú 14:04
https://forms.gle/6iuRKftNxg4QrMut9
Yubeidi Rivera 14:22
Profe y donde envio la tarea
leydi yhoanna ramos bototo 14:58
Profe se nos callo la señal
Tú 15:22
https://forms.gle/6iuRKftNxg4QrMut9
Envía un mensaje a todos
Maily pazu
nasli yuliet vitonas mestizo
Sandra Milena Pavi
Norba Opocue
ANGUIE LORENA VELASCO RAMOS
Yubeidi Rivera
Yubeidi Rivera se ha unido
15:42 | 2659351 Asistencia Administrativa

Programa de formación:

Técnico Asistencia Administrativa

Instructora

Alexandra Bolaños

Nombre del Proyecto

- Fase del Proyecto: Análisis.

Competencia:

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 156275 - 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.

TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION

- Conceptos básicos

Teoría de las organizaciones: es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general.

la administración: es la dirección racional de las actividades de una organización; aborda la planeación, organización, dirección y control de las actividades y recursos para el logro de los objetivos de la organización.

Teoría general de la administración:

Es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración de las organizaciones

Es una disciplina que eminentemente orienta el comportamiento profesional de todos los que tratan con la administración

La TGA procura enseñar al futuro profesional a pensar y sobre todo, a razonar a partid e un bagaje de conceptos e ideas que usara como herramienta de trabajo

TEORIAS DE LA ADMINISTRACIÒN.



Taylor: Teoría Científica.

Fayol: Teoría Clásica

Elton Mayo: Teoría Humanista.

Max Weber: Teoría Burocrática.

Teoría estructuralista

Teoría Matemática.

Maslow: Teoría del comportamiento.

Teoría de sistemas.

Peter Druker: teoría Neoclásica.

Mg Gregor: teoría X y Y

Teoría contingencial.

Teoría de la calidad total

Etimología de la palabra

Proviene del Latín:

- AD: Dirección, tendencia, hacia
- Minister: subordinación u obediencia.



- Por lo tanto etimológicamente administración significa:
- Aquel que desarrolla una función bajo el mando de otro.

¿Qué es la Administración?



¿Qué es la administración?

Ciencia

Teorías comprobadas a través de hechos científicos.

Técnica

A través de diferentes métodos podemos alcanzar objetivos.

Arte

Capacidad y habilidad que se tiene para realizar.

Las especialidades de la administración:

- Administración de producción.
- Administración financiera
- Administración de recursos humanos
- Administración de mercadotecnia
- Administración en general



LA IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

Es importante para conducir la sociedad moderna; no es un fin en si misma, si no un medio para conseguir que las cosas se hagan de la mejor manera, al menos costo y con la mayor eficiencia y eficacia.

Administrador



- Que hace’’’

- Es la persona que planifica, organiza, dirige y controla los recursos y actividades de una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos de las misma con efectividad.
- Es el agente de cambios e innovación.
- Algunas de las funciones del administrador son:
  - Definir estrategias, diagnosticar situaciones, evaluar recursos, tomar decisiones, resolver problemas, generar innovación y competitividad. Etc.
  - https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY

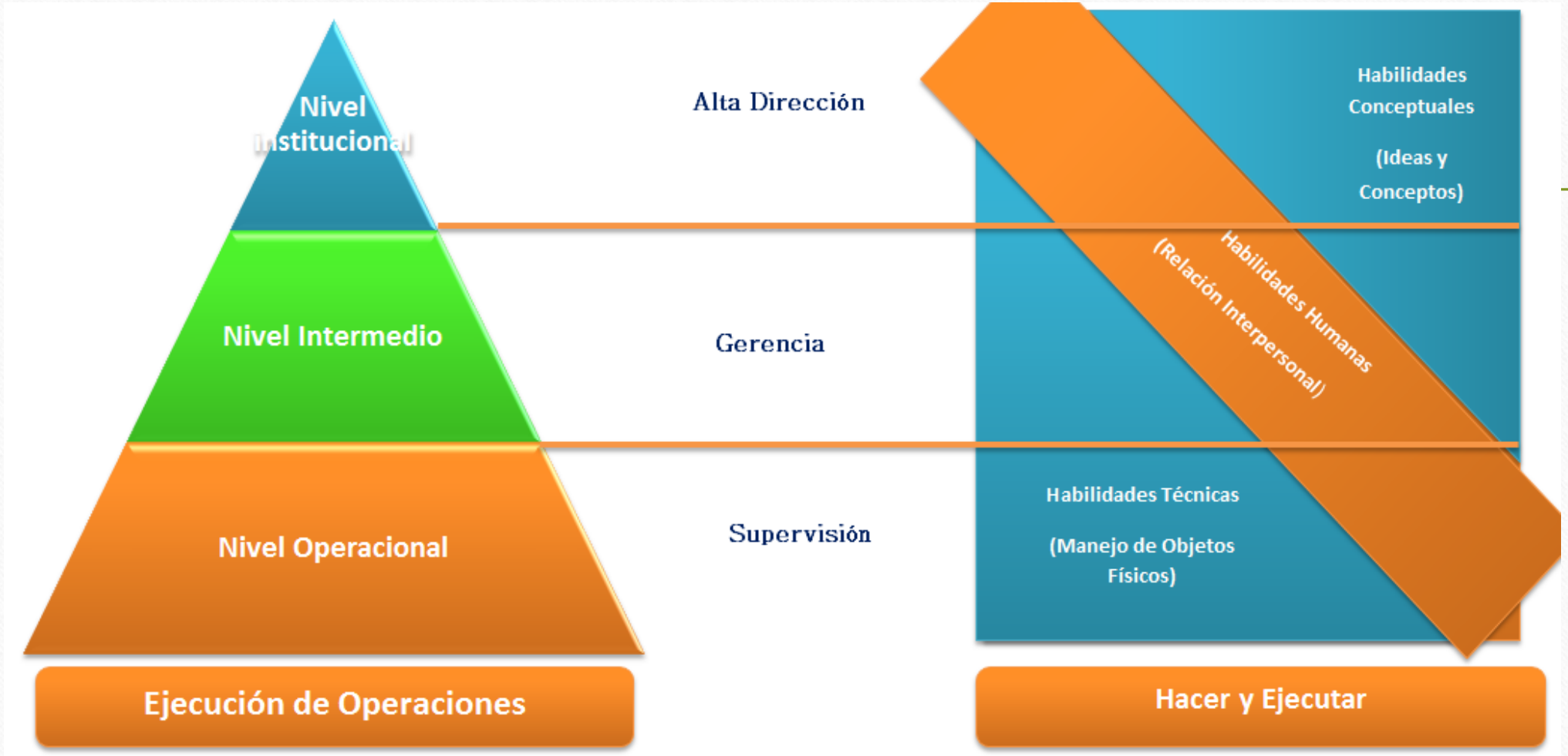
Capacitación profesional del administrador

- Conocimientos
- Modo de actuar
- Actitudes
- Habilidades
- Competencias
- Personalidad
- Estilo de trabajo

Efectividad… Resultados



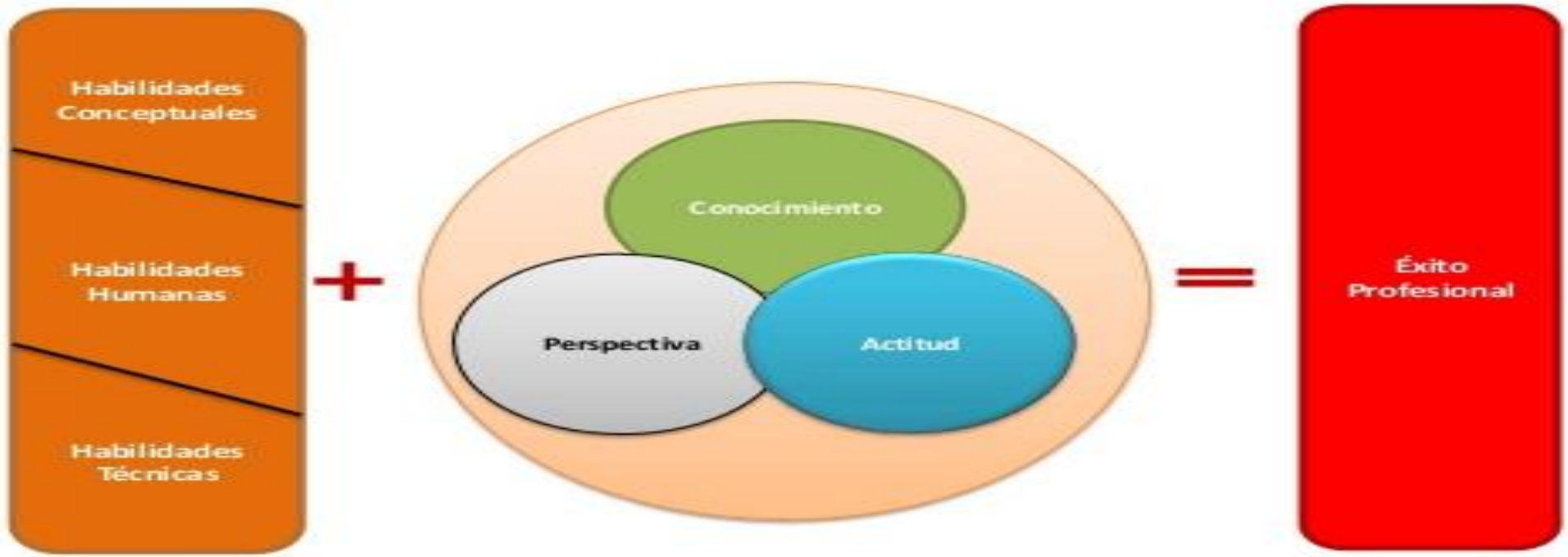
Habilidades del administrador



Competencias durables del administrador



RECURSOS PERSONALES DEL ADMINISTRADOR



Papeles del Administrador

Roles interpersonales	Roles informativos	Roles de decisión
Ser la cabeza visible de la empresa y representarla adecuadamente	Conseguir la información interna y externa que su unidad necesita	Iniciar y estimular el cambio
Liderar a las personas alineándolas con la estrategia	Transmitir la información relevante a su equipo (comunicación descendente)	Resolver los imprevistos que van surgiendo
Servir de enlace con el exterior de su empresa, dpto., etc.	Expresar la opinión de su equipo (comunicación ascendente)	Distribuir recursos

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 que 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?