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 V2
- **Nombre del Proyecto:** Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes. V2
- **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 1:** *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa*
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:**
  - 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
  - 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
  - 21060102003 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.
  - 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
  - 21060102005 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
  - 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
  - 21060102007 Identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
  - 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

- ***Competencia 2:*** *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico Fase I (96 horas).*
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar en la competencia 2:**
  - 21060102701 Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.
  - 21060102702 Utilizar recursos tencológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las

tecnologías disponibles.

- **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.

- **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:** 336 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 contextualización.**
    Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

    Descripción de la Actividad:
    - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
    - Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
    - Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

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

  - **Actividad 2 contextualización.**

    Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

    - Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad..
    - Conformar equipos de 4 aprendices.
    - Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.

- A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

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

- **Actividades de apropiación:**

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **SubActividad 1 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

- Actividad 1 Atender Clientes:

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes

- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

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: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

  Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

  Descripción de la actividad:

  - Conforme equipos de cuatro aprendices.
  - Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
  - Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
  - Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
  - Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

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

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

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

  Descripción de la actividad:

  - La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
  - Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma personalizada como telefónica.
  - Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los

protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
●Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia:** ***Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  - Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

  - Descripción de la actividad:

Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

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, USB, entre otros.

- **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.

- **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.

- **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 del mismo 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 a 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, cuales 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.

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 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.
- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, auditorio o salón de acuerdo a los requerimientos del evento.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **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.

- **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.	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de	Observación sistemática: Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario.

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.	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 reproducción de documentos	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.

	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: 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 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 Administrativa – Distrito Capital	26 de diciembre 2019	Actualización de formato y organización de actividades referente a las competencias Registrar Información y TIC.
	Natalie Trejo Obando	Instructora	Centro de Biotecnología Industrial	5 de julio de 2022	Actualización de formato

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 V2.
- **Nombre del Proyecto:** Suministrar apoyo los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes. V2
- **Fase del Proyecto:** 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 1:** *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. (48)*
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:**
  - 24020151701 Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
  - 24020151702 Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
  - 24020151703 Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
  - 24020151704 Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.

- **Competencia 2:** *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. (48)*
- **Resultado de Aprendizaje a Alcanzar Competencia 2:**
  - 24020152601 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
  - 24020152602 Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
  - 24020152603 Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
  - 24020152604 Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

- **Competencia 3:** *Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales. (48)*
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 3:**

- 644275 - RA1. Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
- 644277 - RA2. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor
- 644278 - RA3. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
- 644276 - RA4. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

- **Duración de la Guía:** 144 horas

2. PRESENTACIÓN

Respetados aprendices, los invitamos a leer la presente guía, la cual le ayudará a fortalecer sus competencias como futuros Técnicos en Asistencia Administrativa. Como sabemos el Sena en su proceso educativo se encuentra enmarcado en la formación por proyectos. Es así como van a encontrar las siguientes competencias: *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales*, *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.* *Y Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.* Lo que le va a permitir contribuir a un mejor desempeño en las MiPymes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Reflexión inicial**

Las Naciones Unidas declararon el 27 de junio como Día Mundial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes). Se justifica este día especial ya que estas desempeñan un papel clave en la economía global como generadoras de puestos de trabajo. En los países andinos este sector representa más del 94% del universo empresarial, siendo el motor más importante de empleo.

No obstante, todavía el potencial de este sector no se suele aprovechar por completo. La creación y desarrollo de empresas sostenibles requiere la integración de elementos esenciales del desarrollo: el crecimiento económico, el progreso social, el sistema institucional y los aspectos medioambientales. Sin embargo, muchas veces hay obstáculos que impiden se de este entorno propicio. Entre los principales obstáculos internos para las actividades y el crecimiento de las empresas pueden enumerarse la falta de competencias de gestión (sobre todo el acceso a personal calificado y/o que responda a las necesidades de las empresas), información limitada de servicios de apoyo y poco acceso a información de los mercados.

Como obstáculos externos, se ha identificado la falta de acceso a la financiación, la informalidad, la infraestructura insuficiente, la inestabilidad política, la falta de claridad y coherencia en políticas de fomento empresarial y normativa, una información limitada de servicios de apoyo, entre otros.

Todas estas barreras provocan una baja competitividad y productividad del sector Mipymes. También existen los desafíos de conciliar productividad con prácticas responsables y sostenibles en el lugar de trabajo, como lo es el respeto de los derechos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo para generar empleos dignos.

- **Actividad de Reflexión:**

Identificar las fortalezas y debilidades que posee a nivel personal que le permitan construir relaciones de confianza basadas en una cultura de paz que contribuyan en una Mipyme.

- **Descripción de la actividad:**

1. La actividad se realiza inicialmente en forma individual
2. A continuación, cada aprendiz en una hoja debe responder las siguientes preguntas:
    - ¿Qué debería mejorar de mí?
    - ¿Cuál es mi mayor temor?
    - Cuando trabajo en grupo ¿qué debo fortalecer en mis relaciones con mis compañeros?
    - ¿Qué me dicen las personas que me conocen sobre mi actitud?
    - En mi trabajo ¿cuál es mi mejor habilidad?
    - Cuando se presentan conflictos ¿Cuál es mi mejor habilidad para resolverlos?
3. Luego se reúnen en grupos de cuatro (4) aprendices para socializar lo trabajado individualmente
4. Por último, se socializa la actividad con el instructor y los compañeros.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca, LMS, laboratorio, taller, ambientes externos, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

- **Situación problémica:**

Uno de los aspectos fundamentales en los cuales se enfrentan las Mipyme, es poder desarrollar relaciones de confianza bajo las cuales pueda construir redes que le lleven a cumplir su misión. Bajo lo cual requiere tener presente sus empleados, clientes, proveedores y cada uno de los grupos de interés que le permitan crecer como empresa. Por lo que el empresario debe desarrollar estrategias en el logro de este objetivo.

Sumado a lo anterior la misma presión que ejerce el día a día, en donde uno de los aspectos con los que se ve enfrentado es lo referente al tema económico. Esto hace que se descuiden o no se les de la importancia que se requiere como es el caso del factor humano. Por esta razón se plantea el siguiente interrogante:

¿Teniendo en cuenta que en Colombia hay un alto porcentaje de MiPymes? Considera usted que estas establecen relaciones de crecimiento personal, a partir del bien común pensando en un aporte para el desarrollo social del país basados en principios éticos ? .

- **Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

Actividad de contextualización 1

Identificar los aspectos elementales del proceso de investigación y matemáticas básicas, teniendo en cuenta el enfoque administrativo y organizacional que se desarrollaran en el apoyo a la Mipyme.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de 4 personas.
- Elabore dos carteleras dentro de las cuales evidencie los aspectos básicos de investigación y matemáticas, estos aspectos deben estar enfocados en el desarrollo administrativo de la empresa, es decir, en la estructura organizacional y administrativa de la misma.
- Puede realizar dibujos a las carteleras y ser más explicativo con ellas, o pegar imágenes que evidencien para qué sirve la investigación en la empresa y cuando se utiliza.
- Finalmente, luego que estén terminadas las carteleras, socialicen las con sus compañeros de trabajo en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Actividad de contextualización 2

Identificar dentro de una Mipyme los elementos necesarios que contribuyan a partir de principios éticos en la construcción de una sociedad en donde prevalezca la cultura de paz.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de cuatro aprendices
- Consulte en el material de apoyo ¿Qué es una Mipyme? ¿Qué son principios éticos? ¿Qué es Cultura de PAZ?
- A partir de la consulta realizada elabore una cartelera en donde evidencie los elementos que puedan contribuir en la cultura de paz.
- A continuación, se realiza una socialización con los compañeros del ambiente de aprendizaje y el instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, sonido.
Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

Actividad de contextualización 3

Definir los puntos más importantes que se deben tener en cuenta en el momento de apoyar los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes de acuerdo a los criterios establecidos de emprendimiento.

Descripción de la Actividad:

- Conforme equipos de trabajo de 4 personas.
- Elabore un mentefacto y explique dentro del mismo cuales son los aspectos relevantes que se deben tener en cuenta, en una MiPymes al momento de apoyar un área según criterio de su instructor ..
- Explore cada uno de los aspectos que considere importantes dentro del apoyo al área asignada de la MiPymes y socialice con sus compañeros.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, Empresa objeto de estudio, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

- **Actividad de apropiación**

Elaborar un informe bajo criterios cualitativos y cuantitativos las características del emprendimiento, utilizando herramientas informáticas, con base en principios éticos y cultura de paz.

Con el fin de desarrollar la actividad de aprendizaje propuesta para esta guía se proponen las siguientes subactividades de aprendizaje las cuales estarán orientadas por cada uno de sus instructores.

- **Proceso de Aprendizaje (subactividades):**

Descripción de la(s) Actividad(es)

Subactividad 1 Competencia: *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática:*

Identificar las bases de las ciencias matemáticas, teniendo en cuenta las características más importantes de los conjuntos y subconjuntos.

Descripción de la actividad:

- Mediante la elaboración de un mapa cognitivo desarrollar las características y propiedades de los conjuntos y subconjuntos, así como sus principales operaciones.
- Esta actividad se debe realizar por parejas; se debe tener en cuenta el concepto de un conjunto, conjunto universal y propiedades de los conjuntos.

- Realice el mapa cognitivo teniendo en cuenta las instrucciones del instructor, así como el material de apoyo dispuesto para esta actividad.
- Al finalizar la actividad socialícela en ambiente de aprendizaje

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 2 Competencia: *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática:*

Reconocer la importancia de las ciencias matemáticas de acuerdo con sus diferentes ámbitos de aplicación en las ciencias administrativas, económicas y de negocios.

Descripción de la actividad:

- Por equipos de trabajo elabore una cartelera donde exponga las diferentes operaciones matemáticas que se aplican en el ámbito empresarial, su importancia, características y pasos necesarios para su desarrollo.
- Conforme equipos de 4 personas y luego de terminar las carteleras socialícela con sus compañeros.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 3 Competencia: *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática:*

Solucionar operaciones matemáticas básicas, teniendo en cuenta la problemática, la operación necesaria y su proceso de cálculo.

Descripción de la actividad:

- De forma individual, de respuesta a las operaciones básicas que se encuentran en material de apoyo.
- Tenga en cuenta las características y propiedades de los números en dichas operaciones como lo son suma, resta, multiplicación, división, racionales. Los resultados deben ser correctos y coherentes con cada uno de los problemas. Al finalizar, entregue los resultados al instructor por el medio que él determine.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 4 Competencia: *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática:*

Solucionar operaciones matemáticas complejas teniendo en cuenta la problemática, las operaciones necesarias y su proceso de cálculo.

Descripción de la actividad:

- De forma individual, de respuesta a los problemas que se encuentran en material de apoyo para esta actividad.
- Tenga en cuenta las características y propiedades de dichas operaciones como lo son potenciación, radicación, geometría básica y conversión de medidas. Los resultados se deben ser los correctos y coherentes con cada uno de los problemas. Al finalizar, entregue los resultados al instructor por el medio que él determine.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores,
conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 1 Competencia: *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.*

Reconocer principios y valores universales como componentes de la dignidad humana y su aplicación dentro de una Mipyme en función de una cultura de paz.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de cuatro aprendices
- Revise el material de apoyo sobre dignidad humana y cultura de paz y partir del material los componentes del puesto de trabajo de las diferentes áreas de las Mipyme.
- Elabore un mapa conceptual donde evidencie Dignidad Humana, principio y valores y cultura de paz, para la elaboración del mapa se pueden apoyar en cualquier aplicación gratis la cual puede bajar de internet.
- Socialice con los compañeros en el ambiente de aprendizaje con la orientación del instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, cartulinas.

Subactividad 2 Competencia: *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.*

Identificar aspectos fundamentales de la sustentabilidad ética que aporten a la cultura del emprendimiento en el desarrollo de una Mipyme

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Revise el material de apoyo sobre el Sustentabilidad Ética.
- Realice un cuadro comparativo sobre: Sustentabilidad, Sostenibilidad, Desarrollo sostenible y ética de la sustentabilidad
- Socialice con los compañeros con la orientación de su instructor(a) la actividad realizada y almacene en la plataforma el cuadro realizado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, cartulinas.

Subactividad 3 Competencia : *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.*

Dar buen uso a los elementos que se utilizan dentro de una Mipyme de acuerdo a la normativa vigente teniendo en cuenta los principios de sostenibilidad y sustentabilidad de los recursos naturales.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
- Consulte la página del ministerio del Medio Ambiente sobre las leyes aprobadas para la conservación y preservación de los Recursos Naturales. Y el material de apoyo dispuesto para la actividad.
- Realice un cuadro comparativo sobre las ventajas y desventajas de dar un buen uso a las diferentes materias primas o insumos que se utilizan dentro de una Mipyme y desde nuestro quehacer cómo podemos contribuir con la preservación de los recursos naturales. A continuación, establezca un cuadro en donde se mencione las sanciones a las cuales puede verse expuesta una Mipyme por el incumplimiento de las leyes establecidas para tal fin.

- Socialice a los compañeros con la orientación de su instructor(a) la actividad realizada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, cartulinas.

Subactividad 4 Competencia: *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.*

Reconocer los componentes de la cultura de paz y su aplicación en las Mipymes que contribuyan en la resolución de conflictos

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
- Revise la resolución 53/243 del 6 de octubre de 1999 de la Asamblea General de las Naciones Unidas y el material de apoyo suministrado para la actividad.
- Elabore una cartelera en donde se evidencie el desarrollo de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que se evidencie dentro de una Mipyme, como componente fundamental de una cultura de paz en la resolución de conflictos.
- Socialice con los compañeros con la orientación de su instructor(a) la actividad realizada

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, cartulinas, etc.

Subactividad 1 Competencia: *Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.*
Identificar las características de emprendimiento con base en los componentes de innovación y las oportunidades de negocio identificadas en su Mipyme objeto de estudio.

Descripción de la actividad:
Conforme Equipos de trabajo según criterio de su instructor.
Teniendo en cuenta el caso asignado en material de apoyo, leerlo detenidamente y analizar cada una de las situaciones que presenta el mismo. De acuerdo con ello, dar respuesta a los cuestionamientos que en ellos se presenta y determinar las posibles respuestas y propuestas que se puedan dar al mismo. Es importante que tenga en cuenta los principios de emprendimiento que se manejan en la temática planteada.

Ver material de apoyo Emprendimiento y Empresarismo. (___)

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 2 Competencia: *Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.*

Identificar los principales obstáculos y dificultades que se le presentan a un emprendedor, teniendo en cuenta la información brindada y las oportunidades de negocio en una Mipymes que identifica en un mercado.

Descripción de la actividad:
Elabore una presentación en Power Point la cual evidencie las principales dificultades que se le presentan a un emprendedor, así como sus posibles soluciones o alternativas. De igual forma, identificar las oportunidades de formación para emprendedores y las causas por las cuales no se divulga. (Trabajo en equipo)

Ver material de apoyo Emprendimiento y Empresarismo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 3 Competencia: *Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.*

Determinar las características y componentes generales de un mercado teniendo en cuenta los puntos clave y oportunidades para impactar con el lanzamiento de un producto o servicio.

Descripción de la actividad:
Con base en los conceptos generales de mercado, el concepto de segmentación, precio y estrategias de penetración en un mercado, elaborar un informe donde evidencia las características generales de ese entorno, y dentro del mismo, establecer los aspectos positivos dentro de los cuales puede impactar un emprendedor. Establecer claramente cuáles son los puntos de mayor provecho para generar empresarismo. (Actividad Individual).

Ver material de apoyo Emprendimiento y Empresarismo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Subactividad 4 Competencia: *Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.*
Estructurar la Mipyme propuesta por el equipo de trabajo de acuerdo al problema identificado en el entorno para impactar en el mercado con la propuesta.

Descripción de la actividad:
Conforme los equipos de trabajo, determine cuál es la Mipyme con la cual van a trabajar. Identificar el problema al cual van a impactar o dar respuesta con la Mipyme, seguidamente elaborar las causas, los efectos y dibujar el árbol de problemas.

De igual forma determine la tabla de participantes e involucrados en la Mipyme, como los beneficiarios directos, indirectos, neutrales y perjudicados. Después de tener elaborado el árbol de problemas y tabla de participantes, finalmente elabore el árbol de los objetivos que pretende desarrollar como apoyo administrativo.

Ver material de apoyo Emprendimiento y Empresarismo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

4. Actividad de transferencia de conocimientos

De acuerdo a cada una de las competencias desarrolladas en la presente guía a continuación se desarrollarán actividades que permitan evidenciar su aplicación en el sector productivo concretamente en las Mipymes

Actividad 1 transferencia: *Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática:*

Aplicar los aspectos más importantes en las áreas de la Mipyme donde requieran las matemáticas, teniendo en cuenta la toma de decisiones, el comportamiento del entorno y el impacto de la economía en las organizaciones.

Descripción de la actividad:

- Por equipos de trabajo de 4 aprendices o según lo determine su instructor.

- Elabore un informe en el cual se describa, una a una, las áreas de la organización y qué aspectos de las ciencias matemáticas se aplican en ellas.
- Tenga en cuenta aspectos como la investigación de operaciones en las empresas, el proceso de toma de decisiones y los modelos matemáticos en las organizaciones.
- De igual forma determine cómo impactan las matemáticas en la estrategia organizacional, en los indicadores de gestión, y porqué se deben medir. Al terminar la actividad socialícela con sus compañeros.

- **Actividad 2 transferencia:** *Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.*

Elaborar el proyecto de vida teniendo en cuenta criterios cualitativos y cuantitativos de las características del emprendimiento que promuevan la dignidad humana, la ecología y la convivencia para una cultura de paz dentro de una Mipyme.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- De acuerdo con las lecturas dadas previamente por parte de su instructor(a) elabore una presentación en PowerPoint del proyecto de vida en donde se tenga en cuenta las diferentes dimensiones del ser humano (Personal, familiar, emocional y comunitario), que contribuyan en el desarrollo de una Mipyme para el fortalecimiento de una cultura de paz. La presentación elaborada debe quedar almacenada en la plataforma.

Actividad 3 transferencia: *Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.*
Determine sus habilidades y cualidades como emprendedor, teniendo en cuenta las características de innovación, creatividad, proyección y liderazgo que posea.

Descripción de la actividad:

- En forma individual, elabore su perfil como emprendedor, teniendo en cuenta sus habilidades y cualidades.
- Tenga en cuenta los principios y características de los emprendedores, así como cada uno de los factores inmersos en la MiPymes.

Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, computadores, internet, programas ofimáticos, tv plasma.
Materiales: Computadores, internet, guías de aprendizaje, libros, acceso a Biblioteca Virtual, cuadernos, marcadores, borradores, papel, lápices, colores, hojas de examen.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia: **Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales**	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO: Resuelve ejercicios matemáticos básicos de acuerdo con problemas de cálculo planteados en procedimientos administrativos en las Mipyme.	• Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno • Define procedimientos matemáticos según la situación problemática • Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados • Plantea reglas de tres de acuerdo con la relación entre las variables • Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas • Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos • Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica • Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida	• Cuestionarios • Evaluación conocimiento AVA • Talleres • Evaluación desempeño • Actividades grupales • Pruebas escritas • Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. • Presentación del portafolio de evidencias. • Informes avances de proyecto

Evidencias de Aprendizaje competencia: **Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.**	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Realiza mapa conceptual del desarrollo histórico de la ética teniendo en cuenta valores y principios universales. **Evidencias de Desempeño** Realiza un debate sobre los procedimientos administrativos de la mipymes con base en la cultura de paz y aspectos sociales de la comunidad. **Evidencias de Producto:** Elabora su proyecto de vida donde promueva la dignidad humana, la ecología y la convivencia.	• Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, ecología y Cultura. • Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. • Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz. • Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz. • Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. • Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la	• 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.

	construcción de una cultura de paz. ● Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos ● Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación Asertiva. ● • Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios Axiológicos.	

Evidencias de Aprendizaje competencia: **Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.**	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento: Responde cuestionario sobre las principales características de emprendimiento. **Evidencias de Desempeño** Estructura una Mipyme con los parámetros establecidos de emprendimiento y empresarismo. **Evidencias de Producto:**	● Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal ● Plantea apoyo a Mipyme a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. ● Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial ● Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las	● Observación ● Lista de chequeo ● Portafolio de evidencias ● Evaluación de conocimiento ● Mapas conceptuales ● Observación ● Mapa mental ● Carpeta de evidencias ● Evaluación de desempeño ● Hoja de cotejo

Entrega informe sobre la Mipyme conforme a las necesidades y oportunidades de los diferentes sectores económicos. Entregar trabajos escritos informes en plataforma.	necesidades descriptivas de la Mipyme. ● Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la Mipyme. ● Construye propuestas de apoyo empresariales teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. ● Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo ● Argumenta el apoyo a la Mipyme conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo	● Reportes ● Carpeta de evidencias ● Proyecto productivo. ● Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Análisis:** Descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos, para clasificar y reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hacia optar por el más preciso y representativo.
- **Análisis multivariado:** Análisis simultáneo de dos o más variables, bien sea para predicción o control de los factores Seleccionados.
- **Asociación**: Relación estadística entre dos o más variables, bien por covariancia o simultaneidad.
- **Bibliografía**: Conjunto de títulos de obras referente al tema de Investigación.
- **Bivariado:** Dos variables expuestas por algún tipo de relación mutua.
- **Carta:** Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones personas naturales; igualmente en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados en algunas entidades se denomina oficio.
- **Certificado:** Documento de carácter probatorio, público o privado que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.
- **Constancia:** Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.

- **Circular:** Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente

- **Empresa:** Unidad productora de bienes y servicios homogéneos para lo cual organiza y combina el uso de factores de la producción. Organización existente con medios propios y adecuados para alcanzar un fin económico determinado. Compañía o sociedad mercantil, constituida con el propósito de producir bienes y servicios para su venta en el mercado. Grupo social en el que a través de la administración de capital y el trabajo se producen bienes y/o servicios tendientes a

- **Emprendedor:** Según la Ley 1014 de 2006, es una persona con capacidad de innovar, entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.

- **Emprendimiento:** Según la Ley 1014 de 2006, una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado. Su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.

- **Memorando**: Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

- **Incubadora:** Una incubadora se puede definir como una organización con la capacidad de asesorar a emprendedores para que sus ideas sean transformadas en proyectos de negocios que puedan ejecutarse.

- **Influencer:** Es una persona u organización con presencia y seguidores (normalmente en redes sociales). Por lo que pasa a ser un elemento muy importante a la hora de dar a conocer o fortalecer una marca. Por eso se llama Influencer, porque tienen gran influencia.

- **Ingresos:** Es una de las palabras relacionadas con emprendimiento más fáciles. Sin embargo, hay quienes están interesados en saber su significado. Los ingresos son la cantidad de dinero que ganamos o recaudamos, en este caso por medio de nuestro emprendimiento.

- **Innovación:** La innovación es un cambio que trae consigo novedades dentro de un producto, servicio, proceso o cualquier otra tarea. En materia de emprendimiento tiene mucha importancia, un emprendedor innovador tiene mucho futuro.

- **Inversión:** Es la capital que se coloca para poder llevar a cabo algún proyecto o negocio. Normalmente se habla de una cantidad de dinero. A la persona u empresa que pone a disposición este dinero se le llama inversionista, mientras que a la acción como tal de colocar este dinero se le llama invertir.

- **Marketing:** El marketing es un tema muy extenso e interesante. Pero podemos definirlo es pocas palabras como un conjunto de técnicas, estudios y estrategias que tienen como objetivo mejorar la venta de un producto en específico. Es decir, busca mejorar la comercialización. Por lo que es un área o herramienta que todo emprendedor debe conocer para sacar adelante su producto.

- **Mercado:** Es un ambiente (físico y/o teórico) donde se encuentra el ofertante, el demandante y el producto con sus precios. Cuando decimos “El mercado de X producto”, nos referimos a todo lo que tenga que ver con la demanda y oferta de ese producto X.

- **Modelo canvas:** Se puede definir como una herramienta o lienzo que sirve para tener un diseño más claro y ordenado de lo que será nuestro negocio. Está conformado por 9 módulos que todo emprendedor debería llenar antes de montar su negocio, pues allí se coloca información de mucha importancia.

- **Networking:** Es nada más y nada menos que una estrategia donde quien la pone en práctica busca ampliar su red de contactos profesionales. A esta red de contactos se le puede sacar mucho provecho como emprendedor. Por ejemplo, se pueden conseguir nuevos empleados, clientes, proveedores, etc.

- **Outsourcing:** Es nada más y nada menos que delegar funciones con relación a procesos específicos dentro de nuestro negocio a un tercero que se supone es está más capacitado o especializado en su ejecución.

- **Plan de negocio o plan de empresa:** Es documento donde se refleja de cierto modo la ruta estratégica que se debe tomar para que la idea pueda hacerse realidad. Para más información visita el link que te acabo de compartir.

- **Pop up store:** También conocidas como tiendas fugaces, son nada más y nada menos que espacios temporales para vender un producto. Es más, una estrategia de promoción que un establecimiento como tal.

- **Préstamos:** Es una operación financiera en la cual una persona o empresa pone a disposición una cantidad determinada de dinero a una segunda parte por medio de un contrato.

- **Producto:** Es una opción que el ofertante pone a disposición del demandante para cubrir una necesidad. Puede utilizarse incluso para referirse a algún servicio que ofrece una empresa, sin embargo, más que todo se utiliza para referirse a alguna cosa fabricada y que se oferta.

- **Propuesta de valor:** En palabras simples es un término que se utiliza para referirse al producto o servicio que se ofrece en un negocio.

- **Punto de equilibrio:** Se le llama punto de equilibrio al punto de actividad donde los ingresos son iguales a los costos para la creación del producto que se ofrece.

- **Rentabilidad:** Es nada más y nada menos que la relación que existe entre la inversión y/o esfuerzo para crear un producto y los beneficios que trae. Cuando esta relación es buena a favor de quien invierte se dice que se está invirtiendo en un negocio rentable.

- **SEM:** Si somos puristas, debemos definir SEM (Search Engine Marketing) como toda acción dentro de los buscadores que tenga que ver con Marketing (de pago o gratuita). Sin embargo se utiliza mayormente este término para referirse a campañas de publicidad de pago (Google Adwords, Adsense…)

- **SEO:** Son las siglas de "Search Engine Optimization", que en español es optimización para motores de búsqueda. Es nada más y nada menos que estrategias que tienen como objetivo posicionar un sitio web en motores como Google. Con el fin de ganar visitas orgánicas. Es una de las 50 palabras relacionadas con el emprendimiento porque de seguro vas a querer que tu marca aparezca en internet.

- **Servicio:** Es un término que se utiliza para hacer referencia a un conjunto de actividades que tienen como objetivo satisfacer necesidades específicas (en materia de emprendimiento, satisfacer al cliente).

- **Showrooming:** Es una práctica que consiste en analizar un producto en una tienda física para corroborar su calidad y otras características para luego comprar en una tienda online (porque en algunos casos en más económico). Es excelente para corroborar la calidad de los productos que vas a adquirir al por mayor en tu negocio.

- **Spin-off:** Es el nombre que recibe una organización o empresa que tiene su origen en otra. Es decir, nace como una exención o como dice Wikipedia de una división subsidiaria.

- **Startup:** Es un término que se utiliza para referirse a los negocios o empresas emergentes que presentan ideas innovadoras que sobresalen y está fuertemente apoyada con la nueva tecnología.

- **Target:** Su significado es nada más y nada menos que "Objetivo". Y si la utilizamos como una de las palabras relacionadas con el emprendimiento y marketing es nada más y nada menos el público objetivo de nuestro negocio.

- **Dignidad Humana**: Es una manera de expresar el valor inherente y fundamental que se haya en la existencia individual de las personas. Se introduce desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU.

- **Cultura:** Proviene del latín cultura que significa cultivo. Se entiende por cultura el conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico. También se considera el conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época o grupo social.

- **Cultura de Paz:** Son los valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida propicios para el fomento de la paz entre las personas, los grupos y las naciones.

- **Autonomía:** Es la capacidad de los individuos o de los pueblos de gobernarse o determinarse a sí mismos

- **Discriminación:** Todo acto u omisión basado en prejuicios o convicciones relacionados con el sexo, la raza, la pertenencia étnica, el color de la piel, la nacionalidad, la lengua, la religión, las creencias políticas, el origen y la condición social o económica, el estado civil, el estado de salud, la situación real o potencial de embarazo, el trabajo o la profesión, las características físicas, la edad, la preferencia sexual, cualquier forma de discapacidad (o una combinación de éstos u otros atributos), que genera la anulación, el menoscabo o la restricción del reconocimiento, el goce o el ejercicio de los derechos humanos, las libertades fundamentales y la igualdad real de oportunidades de las personas.

- **Equidad**: Es un Principio General del Derecho que está íntimamente ligada a la justicia, no pudiendo entenderse sin ella. Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece.

- **Estado de derecho**: Organización jurídica del Estado, cuyo poder y actividades están regulados y controlados todos los órganos e individuos integrantes, esto es, regidos por el derecho y sometidos al mismo.

- **Responsabilidad.** Concepto fundamental que consiste en la capacidad moral de todo sujeto de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias, en la medida en que su acción u omisión se traduzca en agresión o daño para otro individuo

- **Valor ético-moral:** Propiedades de elementos de la conciencia social previamente internalizados, así como de la conciencia individual y del subconsciente, que tienen una significación positiva para la

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Estudios socioculturales del deporte: desarrollos, tránsitos y miradas / Armenia (Colombia) : Kinesis, c2012.
- Universidad santo tomás facultad de cultura física, deporte y recreación Revista de investigación Cuerpo, cultura y movimiento: Bogotá: Ediciones USTA, 2014.
- Balagué Serre, Natàlia Complejidad y deporte / Barcelona: INDE, 2016.
- Manual de la organización institucional del deporte / Barcelona: Editorial Paidotribo, ©2015.
- Biomecánica básica: aplicada a la actividad física y el deporte / Barcelona: Editorial Paidotribo, ©2015.
- Evaluación del estado de nutrición en el ciclo vital humano / México: McGraw-Hill AMMFEN, c2014.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ma. Deisy Sánchez M. Andrés Paiba Rodríguez	Instructor Instructor	AGA-CGA AGA-CGA	7 de junio de 2018.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrés Paiba Rodríguez	Instructor	AGA-CGA	26 diciembre 2019	Actualización formato
	Ana Patricia Sepúlveda Parra	Instructora	Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital	13 de Septiembre 2019	Actualización de formato y organización de actividades.
	Natalie Trejo Obando	Instructora	Centro de Biotecnología Industrial	5 de julio de 2022	Actualización de formato y cambio en la denominación de la competencia de emprendimiento.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 V2
- **Nombre del Proyecto:** Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de MiPymes. V2
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.
- **Competencia 1: 210601024:** Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:**
  - 21060102401 Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
  - 21060102402 Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.
  - 21060102403 Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
  - 21060102404 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
  - 21060102405 Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.
- **Competencia 2: 210601027** *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. Fase II.*
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 2:**
  - 21060102703: Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de las unidades administrativas.
  - 21060102704: Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.
  - 21060102705: Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información.
- **Duración de la Guía:** 288 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las

organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad.

En nuestro proyecto formativo SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES se trabaja con la intención de acercar el ejercicio de las labores propias del Asistente Administrativo en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social.

Por esta razón, para empoderarse en su nuevo rol como aprendiz en la Formación por proyectos y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

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.

Descripción de la actividad:

1. Leer, analizar, comprender cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuadro.
2. Responder cada una de las preguntas con honestidad y objetividad.
3. Elaborar un documento word con calidad donde plasme las respuestas del cuadro.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Que sé?	Realice el autodiagnóstico de los conocimientos que posee de cada una de las competencias.
¿Qué quiero saber o aprender?	Elabore una lista de los conocimientos que quiere aprender acerca de cada una de las competencias.
Qué conocimiento puedo transferir a mi entorno laboral, personal y social, ¿de este aprendizaje?	Realice una reflexión de su propio aprendizaje, cuál sería la aplicación que usted le daría a estos nuevos conocimientos en su entorno personal y laboral.

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

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

3.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA:

En la actualidad las MiPymes 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 MiPymes, ya que carecen de una adecuada estructura administrativa, que conlleva a que las MiPymes 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 ¿

Describir las funciones que un Técnico en Asistente Administrativo realiza en una Mipyme, determinando los procesos y procedimientos para alcanzar resultados oportunos y garantizar la prestación de un servicio efectivo y eficiente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Construir en medio electrónico o físico una UVE heurística que describa los conocimientos, cargo y procedimientos que ejecuta un Asistente Administrativo en una mipyme
3. Explicar la Uve heurística con propiedad ante el instructor y compañeros de trabajo.
4. Comparar las Uve heurísticas con los demás equipos de trabajo para identificar relaciones o diferencias.

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.

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

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.

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.

3.4. ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN

Explicar los aspectos o criterios necesarios para redactar un documento empresarial con precisión, claridad, modernidad y que cumpla con los requisitos que se requiere para iniciar un trámite personal o comercial.

Descripción actividad:

1. Conformar equipos de trabajo de cuatro aprendices
2. Identificar los tipos de documentos que se producen en las MiPymes.
3. Elaborar un cuadro sinóptico en físico donde explique cada uno de los documentos identificados en una Mipyme y sus respectivos criterios de redacción.

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.

SubActividad 1 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

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. Concluir 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.

SubActividad 2 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

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.

SubActividad *3* *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

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:

1. Conformar equipos de cuatro personas.
2. Cada equipo debe socializar en juego de roles, un caso laboral, en el que se presente la falsificación de un documento público y privado
3. 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.

Actividades de apropiación Competencia 2 ***Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico:***

SubActividad 1 : Aplicar el procesamiento de datos utilizando las herramientas informáticas requeridas para dicho proceso.

Descripción de la actividad:
Conforme equipos de trabajo.
Tabulen la información suministrada por el instructor en tablas de frecuencia.
Determine las características de la información utilizando tablas de frecuencia.
Analice la información y elabore gráficos en el software especializado.
Socialice de acuerdo a las indicaciones del instructor su presentación, resaltando cada una de las herramientas.

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.

SubActividad 2: *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico:*

Utilizar herramientas ofimáticas en el proceso de elaboración de información, teniendo en cuenta normas y políticas organizacionales.

Descripción de la actividad:
Actividad Individual.
Utilizando herramientas informáticas, elabore cada uno de los siguientes documentos, teniendo en cuenta el uso que se les da en la empresa.
Elabore un documento en procesador de palabras una carta de referencia donde se combine correspondencia dentro de la empresa, teniendo en cuenta normas de presentación y ortografía.
Diseñe una presentación digital en la cual se evidencie la presentación de un producto o servicio de la empresa.
Elabore una hoja de cálculo donde se determinen datos de 10 trabajadores de la empresa, como puede ser la hoja de vida, estudios realizados y experiencia relacionada en meses.
Luego de terminado su trabajo, expóngalo a sus compañeros de acuerdo a las indicaciones del instructor y socialicen cada uno de ellos y el impacto del mismo en las empresas.

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.

3.5. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Redactar documentos empresariales teniendo en cuenta las funciones productivas, herramientas TIC, el asunto, la normatividad GTC 185 y protocolo utilizado por las mipymes.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro personas.
2. Construir una guía práctica y didáctica utilizando herramientas TIC que contenga información sistémica ordenada en la cual explique claramente las instrucciones para elaborar y redactar un documento según las necesidades, el asunto, normas gramaticales, tipo de texto y protocolo utilizado por una mipyme.
3. Socializar con creatividad, dinamismo y empoderamiento la guía práctica, sustentando la importancia del uso de este documento en las funciones administrativas de las mipymes.

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ELABORAR DOCUMENTOS **Evidencias de Conocimiento :** Responde cuestionario sobre aspectos comunes y esenciales contemplados en normativa para elaboración de documentos. **Evidencias de Desempeño** Opera los equipos de digitación de acuerdo con las técnicas, manuales de usuario y las normas de seguridad. Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción haciendo uso de las Tic. **Evidencias de Producto:** Redacta un informe sobre las normas técnicas para la elaboración de documentos organizacionales más utilizados en el entorno empresarial.	● ● Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional. ● Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación. ● Utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización. ● Aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos. ● Elabora documentos finales de acuerdo a las normas técnicas. gramaticales, de redacción y las Políticas organizacionales. ● Verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales.	Cuestionarios Evaluación conocimiento AVA Talleres Evaluación desempeño Actividades grupales Pruebas escritas Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. Presentación del portafolio de evidencias. Informes avances de proyecto

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO. II **Evidencias de Conocimiento:** Responde cuestionario a cerca del procesamiento de datos. **Evidencias de Desempeño:** Procesa información utilizando herramientas tecnológicas. **Evidencias de Producto:** Elabora informe del procesamiento de datos utilizando la tecnología disponible.	● Clasifica los datos recolectados de acuerdo con el propósito de la encuesta. ● Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. ● Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. ● Compara veracidad de las tablas teniendo en cuenta los datos recolectados. ● Selecciona del tipo de gráfico de acuerdo con la necesidad de información de la unidad administrativa. ● Organiza la información de acuerdo con la política institucional. ● Utiliza tecnologías disponibles en la nube para almacenamientos de información teniendo en cuenta políticas de la organización. ● Clasifica la información del ordenador teniendo en cuenta las políticas de la organización. ● Elabora reportes teniendo en cuenta la tecnología disponible de acuerdo al requerimiento. ● Entrega los reportes teniendo en cuenta la normatividad ambiental.	● Cuestionarios ● Evaluación conocimiento AVA ● Talleres ● Evaluación desempeño ● Actividades grupales ● Pruebas escritas ● Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. ● Presentación del portafolio de evidencias. ● Informes avances de proyecto

	● Controla la entrega de los reportes de acuerdo a las políticas de conservación de documentos de la organización.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **CARTA COMERCIAL (NTC. 3393):** comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las empresas y sus empleados.

- **CIRCULAR (NTC 3234):** comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el miso texto o contenido, dirigida a varios destinatarios

- **MEMORANDO (NTC 3397):** comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias locales, regionales, regionales, nacionales o internacionales.

- **ACTAS ADMINISTRATIVAS (NTC 3394):** documento que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos.

- **CERTIFICADO (NTC 4176):** documento de carácter probatorio, público en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad.

- **CONSTANCIA (NTC 4176):** documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad

- **BLOQUE EXTREMO:** todas las líneas parten del margen izquierdo.

- **BLOQUE:** Las líneas de número, fecha, asunto (si lo hay), firma y cargo se colocan partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho.

- **ZONA 1:** Espacio destinado para la impresión de la razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y NIT (opcional): Las medidas respectivas son de 14 cm horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja, y entre 3cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

- **ZONA 2:** Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, dirección electrónica, fax, teléfono, télex, NIT (opcional) y otras menciones obligatorias en virtud de disposiciones legales, ciudad y país. Ocupa entre 1.5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y horizontalmente puede abarcar todo el ancho del papel.

- **ZONA 3:** Espacio superior derecho que se deja en blanco para que el destinatario imprima el sello de registro o la fecha de recibido del documento

- **ABREVIATURA:** Grupo de palabras obtenida por la eliminación de alguna de las letras y siempre se cierra con un punto.
- **ACRÒNIMO**: Vocablo conformado por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.
- **ACTA:** Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.
- **ANEXO:** Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe, sirve para complementar y aclarar.
- **ASUNTO:** Síntesis del contenido de la comunicación.
- **CARGO:** Nombre de la posición que ocupa la persona responsable de expedir el documento.
- **COPIA:** Fiel reproducción del documento.
- **DESPEDIDA:** Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.
- **DESTINATARIO:** Persona a quien va dirigida la comunicación.
- **ENCABEZADO:** Título de la comunicación que se realiza, línea de identificación para indicar la continuidad del documento.
- **ESTILO:** Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.
- **INFORME**: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a una caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.
- **INTERLÍNEA**: Distancia vertical entre los renglones.
- **INTERLÍNEA LIBRE**: Renglón sin escritura.
- **LÍNEAS ESPECIALES:** Líneas de anexos, copia e identificación del transcriptor.
- **LOGOTIPO:** Símbolo que identifica a la organización.
- **MÁRGENES:** Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.
- **MEMBRETE:** Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.
- **MODELO:** Esquema de distribución de zonas que le permite la organización la diagramación de su papelería.
- **OBJETIVO:** Describe la finalidad del informe corto.
- **PORTADA:** Primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento.

- **RAZÓN SOCIAL**: Nombre que identifica a una organización.
- **REDACTOR:** Persona que genera y plasma ideas en una comunicación.
- **REMITENTE:** Nombre, apellidos y cargo del firmante.
- **SALUDO:** Frase de cortesía con la cual se inicia la comunicación.
- **SIGLA:** Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.
- **SOBRE:** Cubierta que guarda y protege un documento, para su entrega o envío.
- **TRANSCRIPTOR:** Persona responsable de elaborar, digitar o transcribir la comunicación.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Martínez, G., Curso de Redacción. Teoría y práctica de la composición y del estilo. Madrid Paraninfo 2000

Chiavenato, I., introducción a la teoría general de la administración. Bogotá Mc Graw Hill 2000.

Basulto, H., Ortografía actualizada. Bogotá Mc Graw Hill 1984

Castell de Dueñas, B., Beatriz. Curso Básico de Mecanografía. 4ª. ed. Nueva serie educación comercial. Santafé de Bogotá Mc Graw Hill, 1998

Icontec., Compendio normas técnicas colombianas sobre documentación: Documentación comercial. Santafé de Bogotá 2002.

Icontec., Guía Técnica Colombiana GTC 185. Bogotá 2009

Rincón, G-. Apuntes de léxico. Santafé de Bogotá Comercial Impresora, 1994.

Walter, J., Oralidad y escritura. Ong

Rojas, D. Redacción comercial estructurada. Bogotá Mc Graw Hill 2012

Rincón, G., Técnicas y prácticas de oficina- Bogotá Mc Graw Hill

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**MARISOL CORREDOR CUPITRA**	**INSTRUCTORA**	**ASISTENCIA Y GESTION ADMINISTRATIVA**	**NOVIEMBRE 2017**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Ana Patricia Sepúlveda Parra**	**Instructora**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**13 de Septiembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades.**
	Andrés Paiba Rodríguez	**Instructor**	**Centro de Gestión Administrativa, Distrito Capital**	**26 de diciembre de 2019**	**Actualización de competencia Registrar la información de acuerdo al diseño curricular.**
	Natalie trejo Obando	**Instructora**	**Centro de Biotecnología Industrial**	**5 de julio de 2022**	**Actualización de formato**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación**: 134101 V2.
- **Nombre del Proyecto:** SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES. V2
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto**: Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.
- **Competencia 1:** 240202501: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:**

    - 24020250101 Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
    - 24020250102 Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.
    - 24020250103 Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.21060102404 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.

- **Competencia 2 : 230101507:** Generación de Hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 2:**

    - 23010150701 Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
    - 23010150702 Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
    - 23010150703 Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en el contexto productivo y social.
    - 23010150704 Implementar un plan de ergonomia y pausas activas según las características de la función productiva.

- **Duración de la Guía:** 138 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad.

En nuestro proyecto formativo SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES se trabaja con la intención de acercar el ejercicio de las labores propias del Técnico en Asistencia Administrativa, en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social y que le permite interactuar con las herramientas necesarias para un desarrollo armónico dentro de la empresa con el dominio del segundo idioma, manejo y organización de documentos y desarrollo de actividades físicas.

Por esta razón, para empoderarse en su nuevo rol como aprendiz en la Formación por proyectos y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. REFLEXIÓN INICIAL

La actividad de aprendizaje planteada para esta guía:

Emplear el bilingüismo en la producción de cartas, circulares, memorandos, certificados y constancias utilizados en las unidades administrativas, así como listar un plan de actividades orientadas hacia la generación de hábitos saludables en el trabajo según las políticas organizacionales y manejo de la información.

Se busca unificar las competencias planteadas para este trimestre de forma creativa, innovadora, responsable, dinámica y comprometida; para que usted logre adaptar bases sólidas, técnicas, humanas, académicas y laborales, con el fin de enfrentar desde los conceptos básicos y estructurales, el cada vez más competitivo y complejo, entorno laboral y social enmarcados en las exigencias del mundo global y las prácticas del buen entorno laboral.

- **Actividad de Reflexión 1 competencia:**

Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos.

Identificar las fortalezas y debilidades que usted posee frente a la elaboración de documentos y el dominio de segunda lengua (inglés), con base en reconocer sus aprendizajes y/o experiencias previas, para iniciar el proceso de formación profesional integral.

Descripción de la actividad:

1. Conforme parejas de trabajo.
2. Conteste las preguntas que aparecen en el siguiente cuadro teniendo en cuenta sus experiencias el estudio y dominio de la segunda lengua (inglés).
3. Elabore una cartelera, respondiendo a los interrogantes planteados.
4. Socialice la Actividad de Reflexión con el instructor y los compañeros

PREGUNTA	**REFLEXIÓN**
¿Que sé? ¿Conozco algo en inglés a lo que le de uso constante?	Elabore un listado de palabras que maneje y conozca en inglés.
¿Qué quiero saber o aprender? ¿Cómo puedo usar palabras en inglés dentro de mi entorno laboral?	Defina qué palabras son aplicables dentro de su entorno laboral, y bajo qué contextos las aplica dentro de la empresa.
¿Cómo puedo mejorar el ambiente laboral? ¿De qué forma puedo aplicar mis conocimientos dentro de mi trabajo para mejorar las actividades físicas?	Realice una reflexión de su propio aprendizaje, cuál sería la aplicación que usted le daría a estos nuevos conocimientos desarrollados a su entorno personal y laboral y que impliquen un mejoramiento en su condición física.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca, LMS, laboratorio, taller, ambientes externos, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

- **Actividad de Reflexión 2 Competencia:** *Generación de Hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales.*

Realizar una actividad de ejercicio físico en donde se emplee la necesidad de hacer diferentes movimientos corporales que generen hábitos saludables dentro del clima organizacional e individual y posteriormente realizar un listado de palabras (vocabulario) en Inglés sobre ejercicios y trabajos físicos que ayudan a disipar los niveles de estrés dentro del entorno laboral

Descripción de la actividad:

1. Conforme equipos de 4 personas dentro del ambiente de formación.
2. Elabore en una cartelera los pasos para hacer el ejercicio físico planteado y que sea explicado a todos los demás compañeros aprendices.
3. Socialice el ejercicio físico con el instructor y los demás compañeros.

3.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA

En el entorno laboral dentro de una empresa surge la necesidad de conocer y adaptar muchos conceptos en el marco del desarrollo del bilingüismo, en este caso inglés, por ser la lengua comercial a nivel internacional. Esto en ocasiones genera cierto estrés en el ambiente cotidiano de la empresa cuando no se tienen los conocimientos básicos del dominio de esta lengua para ser implementados en las políticas organizacionales; y ante dicho estrés el clima laboral tiende a tornarse complejo generando un ambiente hostil dentro de los empleados, ya que al carecer de dominio del inglés como segunda lengua muchos pueden inclusive hasta poner en riesgo sus puestos de trabajo, lo que impide la integralidad de los empleados dentro del marco de referencia de competitividad global. Actualmente, el estándar mínimo requerido dentro de una empresa en cualquier área asistencial administrativa es tener un dominio más que básico de inglés, más aún cuando dicha empresa está buscando crecimiento dentro de un mercado local, nacional e internacional. Ante la necesidad de evitar el estrés laboral, se requiere el manejo de prácticas saludables de dentro de las empresas como ejercicios físicos que le permitan a las personas tener un espacio sano y es allí en donde el clima organizacional influye en la motivación y la cultura de las personas en crear hábitos saludables para poder trabajar con mayor productividad.

Ante esta situación planteada se requiere responder:

¿Qué políticas están tomando las empresas para capacitar a sus empleados en el conocimiento y dominio del inglés como segunda lengua y el idioma comercial internacional para el manejo administrativo dentro de la Mipyme?

¿Qué tan necesario es el dominio del idioma inglés dentro de los procedimientos organizacionales de las Mipyme?

¿Cuáles son las dinámicas laborales y estrategias dentro del clima organizacional que ofrece la empresa para motivar a los empleados a tener hábitos saludables dentro del ambiente laboral?

3.3. ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE:

Identificar los criterios básicos de cortesía en inglés en las tareas y funciones de las mypime, teniendo en cuenta el entorno laboral y organizacional, así como algunos de los documentos que se manejan en la empresa.

Descripción de la actividad:

Esta actividad es individual.
Elabore una cartelera de palabras que conozca en inglés, referentes a cortesía empresarial y social, como lo es saludos, favores, permisos, responder llamadas, cartas, memorandos, informes y demás situaciones que considere básicas en un entorno laboral y social. Utilice imágenes y recortes para representar cada una de esas palabras, de forma didáctica y creativa.
Socialice los resultados a sus compañeros, de tal forma que aleatoriamente, otro compañero pueda interactuar con usted en las respuestas de cortesía y en la pronunciación.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, sonido.
Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

3.4. ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Emplear el bilingüismo en la producción de cartas, circulares, memorandos, certificados y constancias utilizados en las unidades administrativas, así como listar un plan de actividades orientadas hacia la generación de hábitos saludables en el trabajo según las políticas organizacionales y manejo de la información.

La entrega de esta actividad se debe realizar como un informe donde estén claras las especificaciones dadas por los instructores integrantes del equipo de formación de este trimestre, por lo tanto, debe estar atento a las indicaciones oportunas que haga cada uno de ellos, así como cada una de las sub actividades que conlleven a la elaboración de la actividad general anteriormente planteada.

- **Proceso de Aprendizaje(subactividades):**

SubActividad 1 Competencia: *Implementar hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso:*

Describir las habilidades psicomotrices del ser humano, teniendo en cuenta sus características y aplicación en el contexto social y productivo.

Descripción de la actividad:

Conforme equipos de trabajo de cuatro personas, y mediante un mapa mental, describa cada uno de los aspectos de las habilidades psicomotrices del ser humano. Este mapa mental debe ser elaborado en carteleras donde se exprese las áreas de motricidad, fina y gruesa. De igual forma describa los objetivos de la motricidad laboral y los beneficios de la actividad física al aire libre. Al finalizar la actividad, socialícela en ambiente de aprendizaje a sus compañeros.

SubActividad 2 Competencia: *Implementar hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso*

Exponer los correctos hábitos alimenticios, teniendo en cuenta los fundamentos de higiene, salud, nutrición y calidad de vida en el sector social, personal y laboral.

Descripción de la actividad:

Por medio de una presentación en power point, y por equipos de trabajo, realice una estructura ordenada, la cual evidencie los alimentos saludables, sus características y beneficios para el ser humano; así como cada uno de los alimentos no saludables y que se deben consumir en una menor proporción. Tenga en cuenta los fundamentos de nutrición y dietética establecidos, así como la higiene y manipulación de alimentos. Finalmente, socialice su presentación en ambiente de aprendizaje, o en el gimnasio de acondicionamiento físico.

SubActividad 3 Competencia: *Implementar hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso.*

Desarrollar actividades de acondicionamiento físico, teniendo en cuenta criterios de salud, nutrición y bienestar en los ambientes sociales y laborales.

Descripción de la actividad:

De acuerdo a condiciones de entrenamiento físico, y rutinas de ejercicios, presente pruebas físicas que evidencien su buen estado físico y las cualidades en la estructura humana. Debe tener en cuenta las rutinas que el instructor ha preparado para su entrenamiento tanto en el tren superior como en el tren inferior. Tenga en cuenta en la práctica de esas pruebas desde los estiramientos adecuados, las rutinas, el desarrollo de los ejercicios de acondicionamiento y el manejo de la respiración durante el ejercicio.

SubActividad 4 Competencia: *Implementar hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso.*

Estructurar los planes de ergonomía y pausas activas para ser aplicado en las microempresas de las ideas de negocio, teniendo en cuenta las áreas funcionales, los horarios laborales, la estructura física de la empresa y requerimientos del cargo.

Descripción de la actividad:

Conforme los equipos de trabajo de los proyectos productivos. Consulte en el material de apoyo los fundamentos de ergonomía en los puestos de trabajo y realice un informe escrito tipo manual, donde se evidencien las principales características de las posiciones ergonómicas de los puestos de trabajo y que permitan la prevención de enfermedades laborales y lesiones durante el desarrollo de las actividades.

De igual forma, en el manual incluya: un protocolo de pausas activas, teniendo en cuenta los horarios de trabajo, así como las características de los cargos. Recuerde que estas pausas activas deben ser dinámicas, variadas, entretenidas y que su objetivo sea mejorar productividad laboral. Entregue el informe al instructor y socialícelo a sus compañeros.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas. Gimnasio de acondicionamiento físico, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Actividad Competencia 2: *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. I*

SubActividad 1 Competencia : *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. I*

Reconocer frases y palabras básicas del inglés, teniendo en cuenta el contexto laboral y social, así como las situaciones personales, lugares y demás.

Descripción de la actividad:

Realice en inglés una cartelera de una presentación básica donde especifique datos de su vida personal incluyendo hobbies, hábitos de vida, pasatiempos y comparta la información con un compañero. (Trabajo en grupos de dos aprendices). Debe tener en cuenta las estructuras gramaticales básicas como el Verbo TO BE, presente simple y pasado simple en inglés. Al finalizar la socialización, comente frente al grupo la información

que su compañero le compartió sobre su vida en inglés. (Desarrollo speaking skills).

SubActividad 2 Competencia : *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. I*

Identificar vocabulario en inglés que facilite el desarrollo de habilidades comunicativas reconociendo lugares, situaciones en el entorno laboral y personal.

Descripción de la actividad:

Conforme grupo de dos personas, trabajen sobre la descripción la descripción de una empresa que exista en nuestra actualidad y que sea del común agrado sea por sus productos o servicios o afinidad a esta empresa. En sus apuntes identifiquen los aspectos positivos en servicios y/o productos que esta empresa ofrezca a la sociedad y elabore una cartelera listando todo lo que discutieron en parejas acerca de los pros de dicha empresa. Realice una descripción de la empresa en su organización, productos que ofrece y comercialización y haga una presentación al instructor usando las estructuras gramaticales ya previamente relacionadas.

SubActividad 3 Competencia : *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. I*

Generar intercambios de frases y vocabulario que enriquezcan el uso del inglés dentro del ámbito laboral y personal creando un ambiente de manejo de la segunda lengua.

Descripción de la actividad:

Realice una presentación en una cartelera de la empresa que tomaron como referente de impacto social y económico en la anterior actividad. Usando recortes de revistas evidencien cuáles son los productos que dicha empresa ofrece y realicen un collage. Haga dicha presentación frente a sus compañeros generando un ambiente de discusión y debate entre los demás grupos creando un ambiente comparativo de los productos que dichas empresas ofrecen. El instructor indicará que grupo de trabajo defendió con mejores argumentos en inglés su empresa teniendo en cuenta las estructuras gramaticales empleadas en la formación y en el glosario de términos.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, cartulinas.

3.5. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Es importante que los conocimientos implícitos de cada una de las competencias en su conjunto, sean aplicados en el contexto real; es decir, que la aplicabilidad de cada uno de sus resultados de aprendizaje se evidencie en ejercicios reales que tengan que ver con el sector productivo, o las empresas mypime. Es por ello que se proponen las siguientes actividades de transferencia de conocimiento para la presente guía de aprendizaje:

Actividad 1 transferencia competencia: *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos.*

Reconocer las partes del cuerpo para el uso de ejercicios físicos que requieran manejo de pausas activas dentro del entorno laboral y aprender dichas partes en el idioma inglés que permita a los aprendices reconocer vocabulario de la cultura física y manejo corporal en la segunda lengua.

Descripción de la actividad:

Realizar una actividad en donde se cada aprendiz de forma individual pase frente a sus demás compañeros y llame aleatoriamente a otro compañero o sea designado por el instructor y señalando algún parte de su cuerpo en forma física, su otro compañero pueda decir el nombre de la parte del cuerpo en inglés previamente señalada. De igual forma darle puntos de calificación al aprendiz que pronuncie y además escriba de forma correcta la parte del cuerpo indicada.

Actividad 2 transferencia: *Generación de Hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales.*

Aplicar los aspectos más importantes en las áreas de la empresa donde requieran el uso y manejo del inglés como segunda lengua, especialmente en áreas administrativas y trabajar en el uso de prácticas saludables dentro del entorno laboral (pausas activas y cultura de actividades físicas) que se familiaricen con la segunda lengua.

Descripción de la actividad:

En grupos de 4 aprendices realicen en un ambiente de formación amplio sin mesas ni sillas actividades de ejercicio físico haciendo uso de vocabulario en inglés sobre las partes del cuerpo y generando pausas activas como cultura física que sea aplicado dentro del cotidiano entorno laboral. La realización de esta actividad debe hacerse usando únicamente un vocabulario en inglés y los demás compañeros de formación deben hacer las pausas activas enseñadas en dicho idioma por cada uno de los grupos que les corresponda.

Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, computadores, internet, programas ofimáticos, tv

plasma.

Materiales: Computadores, internet, guías de aprendizaje, libros, acceso a Biblioteca Virtual, cuadernos, marcadores, borradores, papel, lápices, colores, hojas de examen

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS. **Evidencias de Conocimiento :** Responde cuestionario en inglés sobre términos de la salud en el trabajo en las organizaciones. **Evidencias de Desempeño** Mantiene una conversación sencilla sobre conceptos y términos en inglés asociados a la cortesía empresarial. **Evidencias de Producto:** Elabora cuadro comparativo sobre conceptos y terminología de actividad y acondicionamiento físico.	• Brindar información acerca de la ubicación de ciertos lugares en un país, ciudad, pueblo o espacios como un edificio. • Preguntar por artículos en un almacén de compras o supermercado. • Preguntar por el precio, tallas y colores de artículos en un almacén. • Usar expresiones y fórmulas de cortesía en respuesta a agradecimientos. • Disculparse a través del uso de expresiones y fórmulas de cortesía. • Responder a disculpas presentadas a través del uso de expresiones y fórmulas de Cortesía.	• • Cuestionarios • Evaluación conocimiento AVA • Talleres • Evaluación desempeño • Actividades grupales • Pruebas escritas • Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. • Presentación del portafolio de evidencias. • Informes avances de proyecto

	• Realizar un proceso de autoevaluación, que permita revisar su saber, hacer y ser dentro del programa de formación. • Identificar los aciertos y dificultades presentados en cada punto del proceso de aprendizaje.	

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO. **Evidencias de Conocimiento :** Responde cuestionario sobre los conceptos básicos de anatomía y fisiología humana. **Evidencias de Desempeño:** Realiza actividad física orientada hacia el mejoramiento de la salud y seguridad laboral. **Evidencias de Producto:** Elabora cronograma de pausas activas para ser aplicado en la ejecución de las ideas de negocio o proyectos productivos.	• Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología. • Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento. • Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. • Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo. • Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. • Establece pausas de acuerdo con cargas de	• 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.

	trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. ● Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. ● Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. ● Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. ● Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. ● Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **CARTA:** Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones personas naturales; igualmente en la relaciones entre las organizaciones y sus empleados en algunas entidades se denomina oficio.

- **CERTIFICADO:** Documento de carácter probatorio, público o privado que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.

- **CONSTANCIA:** Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.

- **CIRCULAR:** Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

- **MEMORANDO:** Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Estudios socioculturales del deporte: desarrollos, tránsitos y miradas / Armenia (Colombia): Kinesis, c2012.
- Universidad santo tomás facultad de cultura física, deporte y recreación Revista de investigación Cuerpo, cultura y movimiento: Bogotá: Ediciones USTA, 2014.
- Balagué Serre, Natàlia Complejidad y deporte / Barcelona: INDE, 2016.
- Manual de la organización institucional del deporte / Barcelona: Editorial Paidotribo, ©2015.
- Biomecánica básica: aplicada a la actividad física y el deporte / Barcelona: Editorial Paidotribo, ©2015.
- Evaluación del estado de nutrición en el ciclo vital humano / México: McGraw-Hill AMMFEN, c2014.

Bilingüismo

- Villanueva González, David Ingles oral y escrito en el comercio internacional: Gestión, negociación y contexto socioprofesional de las operaciones mercantiles. Bogotá: Limusa, 2017.
- GHIO D. INGLES BASICO. Bogotá - Colombia: EDITORIAL SOLAR S.A.S., 2016.
- Amell, Carolina Illustrated packaging : desing an illustration packaging / Barcelona : Instituto Monsa de Ediciones, 2016.
- Coe, Norman Oxford practice grammar : Basic / New York : Oxford University Press, ©2017, 2006.
- Bilingüismo y biculturalismo / Barcelona : CEAC, 1978.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jorge Mario Escobar M.** **Andrés Paiba Rodríguez**	**Instructor** **Instructor**	**AGA-CGA** **AGA-CGA**	**15 de noviembre de 2017.**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Andrés Paiba Rodríguez**	**Instructor**	**AGA-CGA**	**26 de diciembre de 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades.**
	Ana Patricia Sepúlveda Parra	**Instructora**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**13 de Septiembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades.**
	Natalie Trejo Obando	**Instructora**	**Centro de Biotecnología Industrial**	**5 de julio de 2022**	**Actualización de formato.**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 V2.
- **Nombre del Proyecto:** SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES. V2
- **Fase del Proyecto :** Ejecución – Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y PYMES.

- **Competencia 1:** *210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.*

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - 21060200101 Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política institucionales.
  - 21060200102 Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.
  - 21060200103 Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
  - 21060200104 Conservar y Preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales.
  - 21060200105 Comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y/o electrónicos y que cumplan con la normativa, y políticas organizacionales.
  - 21060200106 Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos.

- **Competencia 2:** *210303022. Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - 21030302201 Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.
  - 21030302202 Clasificar los documentos generados en los hechos económicos, teniendo en cuenta las políticas de contabilidad, de información financiera y la normativa.

- 21030302203 Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.
- 21030302204 Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo a normativa y políticas institucionales.
- 21030302205 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía:** 192 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, como es sabido por ustedes en Colombia las organizaciones deben cumplir con normas legales, las cuales se trabajan desde aspectos tales como tramites de documentos y archivo, procedimientos tributarios y contables entre otras para el presente trimestre el proceso formativo del SENA ofrece una base sólida dentro de la formación profesional integral y robustece las competencias laborales aplicadas a situaciones reales que acontecen en el funcionamiento de las MIPYMES, y que garantizan el buen desempeño de las actividades organizacionales.

La actividad a realizar para el proyecto formativo este trimestre es "Describir un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes; teniendo en cuenta las competencias a trabajar en esta guía, se hace necesario adquirir los conocimientos y fortalecer el desempeño en el trámite de documentos empresariales, contables y tributarios de acuerdo con la normativa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión inicial

En el diario acontecer del ser humano, esté se ve enfrentado al constante manejo de documentos de diversas características y, si bien en los hogares se tienen políticas de control y archivo, estas no son consecuentes con la normatividad a la cual nos enfrentamos a nivel personal y laboral.

Actividad de Reflexión:

Analizar desde su experiencia laboral, social, formativa y personal la importancia que tiene el adecuado manejo del archivo de documentos.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de cuatro (4) aprendices
- Realice una lluvia de ideas en la cual de respuesta a los siguientes interrogantes:
- ¿Qué dificultades se presentan al manejar archivo de documentos en su entorno familiar?
- ¿De qué manera clasifica e identifica los documentos como la factura, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, informes, memorandos, actas, circulares?

- ¿Reconoce la importancia preservar y conservar los documentos como como la factura, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, informes, memorandos, actas, circulares?
- Socialice los resultados de la lluvia de ideas con sus compañeros en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Situación problémica

Partiendo de la idea de la Gestión Documental como un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar los diferentes tipos de documentos, dentro de la organización nos enfrentamos a una realidad en la cual las MIPYMES la desconocen o simplemente no la aplican, contribuyendo a la desorganización procedimental y económica. Esto en contraste a los requerimientos legales, como la ley 594 del Archivo General de la Nación: que establece reglas y principios de la gestión archivística, lo mismo que las exigencias tributarias en conservación del archivo contable.
De acuerdo al planteamiento anterior es necesario responder el siguiente interrogante:
¿Cuál es la importancia de desarrollar e implementar la gestión documental en las áreas administrativas y contables de las MIPYMES?

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de Contextualización Competencia: *Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.*

Identificar los conceptos claves de la gestión documental para el trámite de los documentos contable y no contable.

Descripción de la actividad:

- Observe los siguientes videos y relaciónelos con situaciones reales de la vida: https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY y https://www.youtube.com/watch?annotation_id=annotation_2027184139&feature=iv&src_vid=XgcyjWAoX-Y&v=IpvvHrIO4Aw . Elabore una conclusión sobre lo observado.
- Conforme grupos de 4 integrantes y analice el siguiente caso: " Juan se ha ganado una beca para realizar estudios de maestría en el exterior. Debe presentarse a la universidad con sus documentos que lo acreditan como ciudadano Colombiano; Tiene una dificultad y es que días antes de recibir la notificación de ser beneficiario de la beca, extravió su cédula". Pregunta: Qué acciones debe realizar

Juan para recuperar su documento de identidad y no perder el cupo en la universidad?. Socialice con su instructor las alternativas de respuesta y la relación con los videos observados.

- Consulte el acuerdo 027 del 2006 y con lo siguientes términos realicé un crucigrama.

Verticales.	**Horizontales.**
1. Archivo	2. Correspondencia
2. Radicación	3. Distribución
3. Registro	4. Clasificación
4. Ordenación	5. Comunicaciones
5. Despacho	6. Documento
6. Gestión Documental	7. Tabla de retención documental
7. Conservación	8. Preservación
8. Consecutivo	9. Ventanilla Única
9. Unidad administrativa	10. Valor Contable
10. Valor Administrativo	1. Archivo de Gestión
11. Planeación	11. Mipyme
12. Ejecutar	12. Folio
13. Documentos Contables	13. Notas contables
14. Contabilidad	14. Comprobantes de Egreso
15. Plan Único de Cuenta P.U.C	16. Normas de Información Financiera N.I.F

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, sonido.
Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

- **Actividad de contextualización 1 Competencia:** *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Identificar la necesidad de los procesos contables en las organizaciones de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

De forma individual lea el caso:
La Empresa XX Mipyme, requiere un préstamo para ampliar sus instalaciones debido al aumento en las operaciones, y se dirige al Banco Popular el cual le pide una información financiera la cual consiste en Estados Financieros actualizados; los Estados Financieros dan información clasificada acerca de los resultados y situación financiera de una empresa durante un período determinado, esta información permite la comunicación entre los niveles administrativos, con el fin de evaluar y controlar las operaciones de una organización para la toma de decisiones.

- Partiendo de lo anterior, se le invita a analizar las siguientes preguntas, tomando como referencia para su desarrollo, su experiencia, vivencias y conocimiento previo:
  - ¿Cuáles considera usted que son los documentos que se requieren para realizar los Estados Financieros?
  - ¿Desde su punto de vista cuales considera que perjuicios le ocasiona a la empresa no tener la información contable de acuerdo a la normatividad legal vigente?
  - ¿Qué implicaciones no identificar y archivar los documentos contables?

Al finalizar su trabajo, socialice a sus compañeros e instructor los resultados, y preséntelo de forma digital.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Actividades de apropiación:

Sub actividades 1 Competencia: *Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.*

Identificar los elementos conceptuales de la gestión de los documentos archivísticos y contables requeridos para el trámite de documentos según la normatividad y aplicación en las MiPymes.

Descripción de la actividad:

El Archivo General de la Nación es un establecimiento público del gobierno nacional colombiano que promueve la conservación y consulta del legado documental nacional. La Ley general de archivo 594 de 2000 reglamenta procesos relacionados con la actividad archivística, así mismo el acuerdo 027 de 2006 y el acuerdo 060 de 2001, define la terminología archivística necesaria para el trámite de los documentos en las organizaciones.

- Conforme grupos de 3 integrantes
- Realice una lectura general de los acuerdos 027 de 2006
- Seleccione por cada letra cinco términos y organice un Bingo Archivístico.
- Realice la retroalimentación con el instructor sobre la experiencia de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional.
Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante, cartulina.

Sub actividades 2 Competencia: Tramitar documentos de acuerdo con la normativa.

Determinar los pasos establecidos en el acuerdo 060 de 2001 para tramitar los documentos contables y no contables en una unidad de correspondencia de una Mipyme.

Descripción de la actividad:

- Conforme grupo de 3 integrantes
- una infografía digital utilizando los medios tecnológicos dando evidencia de la compren Consulte el material de apoyo (acuerdo 60 de 2001) y realice la lectura de los artículos asignados por el instructor.
- Elaboración de los procedimientos para el trámite de los documentos
- Desarrolle el siguiente ejercicio de apareamiento que le ayudara a la comprensión de los conceptos requeridos en el trámite de documentos.

1. Archivo.	( ) Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.
5. Archivo electrónico	( ) Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
9. Radicación de comunicaciones oficiales	( ) Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.
4. Archivo de Gestiòn	( )Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos
7. Asunto	( ) Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.
2. Código	( ) Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

10. Registro de Comunicaciones oficiales	( ) Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos
3. Cuadro de clasificación	( ) Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
6. Clasificación documental	( ) Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
8. Registro de ingreso de documentos	( ) Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

- Aliste los materiales e implementos requeridos para simular el trámite de los documentos contables y no contables de acuerdo a las normas técnicas establecidas en el acuerdo 060 de 2001.
- Utilice los medios tecnológicos y elabore los formatos de registro de correspondencia para comprobar el ingreso y despacho de los documentos físicos y electrónicos.
- Redacte un informe corto que de evidencia de la experiencia realizada, aplicando los lineamientos establecidos en la norma GTC 185 para elaboración de informe corto.
- Socialice las conclusiones de la actividad realizada.

SubActividades de Apropiación 1 Competencias: *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Interpretar políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.

Descripción de la actividad:

Para esta actividad: Forme grupos de (XX) aprendices, cada grupo debe elaborar la lectura de los artículos relacionados del código de comercio respecto al tema asignado, una vez conceptualizada esta información

debe elaborar una exposición que cumpla con los siguientes requisitos:

1. No se permite la definición de los conceptos, la exposición es el concepto entendido y ejemplarizado por el Aprendiz.
2. Desarrolle la exposición con la herramienta de su preferencia el cual debe contener la siguiente información: tipo de sociedad, tipo de socios, capital social, número de socios o accionistas, responsabilidad de los socios, órganos sociales, cesión de partes participaciones sociales, pago de capital, revisor fiscal. Y demás información si su tema contiene otras temáticas y descargue del material de apoyo los temas asignados a cada uno de los grupos conformados.
3. Al finalizar la exposición el grupo de trabajo, debe interactuar con el resto del grupo por medio de un juego elaborado por los mismos integrantes del grupo, para transferir de forma didáctica el conocimiento. Ejemplo: concéntrese, tingo tango, lotería, etc….. (Hacer uso de la creatividad para la elaboración de los juegos).

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 2 Competencias: *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Reconocer los documentos originados en la actividad económica, de acuerdo a las políticas contables.

Descripción de la actividad:

Consulte el libro Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes (5ª ed.) y lea el tema 6 Soportes contables, del capítulo 6. Páginas 143 a 162.
Reúnase en grupos de trabajo, presente un cuadro comparativo en el que relacione las diferentes clases de documentos contables y no contables utilizados en la mipymes y descargue del material de apoyo el documento “Taller soportes contables”.
Desarrolle el taller y el cuadro comparativo con la herramienta ofimática de su preferencia y envié el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 3 Competencias: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

Registrar las transacciones de acuerdo a los principios contables para elaboración de informes financieros.

Descripción de la actividad:

De manera individual, presente exposición acerca de las obligaciones tributarias locales regionales y nacionales, tanto a personas como a empresas.
Desarrolle la exposición con la herramienta ofimática de su preferencia y envié el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 4 Competencias: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

Preparar los informes básicos contables de acuerdo con la normativa y las políticas de la organización.

Descripción de la actividad:

De manera individual, elabore los informes básicos contables de acuerdo con los libros auxiliares en Excel o el software disponible en el centro de formación. Tenga en cuenta las normas de elaboración de los informes básicos contables.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

SubActividades de Apropiación 5 Competencias: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

Clasificar y archivar los documentos para su preservación de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

En grupo de trabajo, consulte sobre Archivo y conservación de documentos comerciales en el Código de Comercio título IV capítulo I. Artículo 134 Decreto 2649 de 1993, Ley 962 de 2005 artículos 28 y 86. Artículo 12 Ley 527 de 1999.
Una vez leído el material elabore carpeta didáctica con los documentos contables utilizados en el proceso contable dentro de las empresas seleccionadas de acuerdo con el documento anteriormente mencionado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Actividad de transferencia de conocimientos

Es importante que los conocimientos implícitos de cada una de las competencias en su conjunto, sean aplicados en el contexto real; es decir, que la aplicabilidad de cada uno de sus resultados de aprendizaje se evidencie en ejercicios reales que tengan que ver con el sector productivo, o las empresas mypime. Es por ello que se proponen las siguientes actividades de transferencia de conocimiento para la presente guía de aprendizaje:

Actividad de Transferencia de Conocimiento:

Sub actividades 1 Competencia: *Tramitar correspondencia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.*

Reconocer los procesos de la gestión documental
Aplicar el protocolo establecido en la normatividad archivística para el trámite de los documentos administrativos contables y no contables.
Descripción de la actividad:
La actividad se desarrolla de manera individual.

- Guiado por el instructor, realice una práctica archivística en la unidad administrativa de una mipyme o del centro de formación, teniendo en cuenta el protocolo establecido en la normatividad para el recibo y despacho de los documentos.
- Aliste el puesto de trabajo con los elementos y equipos requeridos y aplique la normativa y las políticas organizacionales para el trámite de los documentos.
- Interprete la información del contenido de los documentos recibidos, si es el caso, elabore un formato para la recepción, radicación, registro y distribución de la documentación interna y externa en medios físicos y electrónicos utilizando los equipos y herramientas tecnológicas disponibles en la recepción de los documentos.

- Clasifique y determine los documentos que no son del proceso de recibo; distribuya los documentos a las dependencias de acuerdo con la estructura organizacional, la normativa y la política institucional y registre la entrega.
- Teniendo en cuenta la planilla de registro de correspondencia recibida, seleccione tres comunicaciones que requieran respuesta y proyecte el documento, realice el respectivo envío, de acuerdo con la normativa y políticas organizacionales de los documentos despachados.
- Utilice los medios tecnológicos y las herramientas ofimáticas para elaborar un folleto donde ilustre el procedimiento del trámite de documentos contables y no contables en la Mipyme, tratamiento e importancia de los mismos.

Ambiente Requerido: Mipyme, unidad administrativa, ventanilla única, unidad de correspondencia.
Materiales: Computadores con internet, sello radicador, reloj radicado, impresora, escáner, fax, teléfono, reloj inteligente usb, lápices, borradores, hojas blancas, tijeras, cinta, pegante, sacaganchos, perforadora, grapadora.

- **Actividad de Transferencia Competencia:** *Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Elaborar el proceso de trámite de documentos contables, así como su diligenciamiento, archivo e interpretación dentro de las unidades administrativas de acuerdo a normatividad y uso en las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- En grupos de trabajo, a través de un flujograma represente el proceso de trámite de los documentos, su diligenciamiento y archivo tanto de los documentos contables y no contables de acuerdo a la normatividad y uso en las MiPymes.
- Desarrollé flujo-grama con la herramienta ofimática de su preferencia y envié el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, computadores, internet, programas ofimáticos, tv plasma.
Materiales: Computadores, internet, guías de aprendizaje, libros, acceso a Biblioteca Virtual, cuadernos, marcadores, borradores, papel, lápices, colores, hojas de examen.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA. **Evidencias de Conocimiento :** Conocimiento: elabora un resumen en el que explique los procedimientos del trámite de documentos administrativos dentro de la organización. **Evidencias de Desempeño:** Realiza una representación acerca de las normas del trámite de documentos que emplea las organizaciones para conservación y mantenimiento de documentos. **Evidencias de Producto:** Elabora un folleto donde ilustre lo relacionado con la manipulación de documentos en las empresas, su tratamiento, e importancia de los mismos.	● Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. ● Aplica los procedimientos en la recepción y despacho e Interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normativa y las políticas institucionales. ● -Coordinación de actividades administrativas, teniendo en cuenta objetivos corporativos. ● -Envía la documentación de despacho de acuerdo con la normativa y políticas institucionales. ● -Aplica la normativa y las políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos.	● Observación ● Lista de chequeo ● Portafolio de evidencias ● Evaluación de Conocimiento ● Cuestionarios ● Evaluación conocimiento AVA ● Talleres ● Evaluación desempeño ● Actividades grupales ● Pruebas escritas ● Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. ● Presentación del portafolio de evidencias. ● Informes avances de proyecto ● Mapas conceptuales ● Observación ● Mapa mental ● Carpeta de evidencias ● Evaluación de desempeño ● Hoja de cotejo ● Reportes

	● -Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. ● -Comprobar la ejecución de los procedimientos de recibo y despacho de documentos, según la normativa y las políticas institucionales.	● 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
RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA **Evidencias de Conocimiento:** Construye un cuadro comparativo en el que muestre las diferentes clases de documentos contables y no contables utilizados en las mipyme. **Evidencias de Desempeño:** Realiza una exposición acerca de las obligaciones tributarias locales regionales y nacionales, tanto a personas como a empresas. Elabora carpeta didáctica con los documentos contables utilizados en el proceso contable dentro de las empresas. **Evidencias de Producto:**	● Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de empresa, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público ● Envía la documentación de despacho de acuerdo con la normativa y políticas institucionales. ● Aplica la normativa y las políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos. ● Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales.	● Observación ● Lista de chequeo ● Portafolio de evidencias ● Evaluación de conocimiento

Elabora informes basicos contables de libros auxiliares, manual o digitalmente de cuentas que se utilizan en las mipyme.		

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

- **Activo:** Un recurso económico propiedad del negocio que se espera produzca beneficios en el futuro.

- **Acervo documental**: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

- **Actividad Administrativa:** conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites regladas por las normas de procedimientos y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.

- **Archivo Total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

- **Acceso a los Archivos**: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

- **Asiento:** Anotación, inscripción en un libro, registro, cuenta, etc.

- **Ciclo Vital del Documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos. La característica de ser de fácil acceso o utilizar con un mínimo de barrera. 2. La capacidad para localizar la información relevante a través del uso de catálogos, Índices, instrumentos de búsqueda, u otras herramientas. 3. Autorización para localizar y recuperar información de uso (consulta o de referencia) dentro de las restricciones que establece la ley por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

- **Balance de comprobación:** Una relación de todas las cuentas del mayor con sus saldos. Cuadro de dos columnas donde aparecen los nombres y los saldos débito y crédito de todas las cuentas del mayor.

- **Cámara de comercio:** Organización que agrupa a todas las empresas, organizaciones y organismos de una nación con capacidad exportadora o importadora directas.

- **Capital:** Activos netos de una empresa, sociedad o figura semejante, incluyendo la inversión original y todas la ganancias y beneficios sobre la misma. Cantidad invertida en la empresa.

- **Ciclo Contable:** La secuencia de procedimientos contables aplicados al registro, clasificación y resumen de la información contable.

- **Compras.** El costo de las mercancías que compra una empresa para revenderlas a los clientes en el curso normal de los negocios.

- **Contabilidad:** Es el proceso de interpretar, registrar, clasificar, medir y resumir en términos monetarios la actividad económica que acontece en una entidad.

- **Documento (s) Records:** Información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. Cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

- **Distribución de Documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

- **Documento Electrónico de Archivo:** Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

- **Expediente:** Conjunto de documentos relativos a un asunto, que constituyen una Unidad Archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

- **Factura:** Comprobante de venta; cuenta detallada que el vendedor entrega al comprador y que muestra todos los detalles de la venta

- **Función Archivística:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

- **Gasto:** Representan las erogaciones de recursos realizadas por la empresa necesarios para para su funcionamiento.

- **Haber:** Parte de una cuenta contable en la que constan los abonos de la misma.

- **Impuesto:** Tributo o pago obligatorio que impone un estado con fines públicos.

- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

- **Registro de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

- **Unidad administrativa:** Unidad técnico-operativa de una institución

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Archivo General de la Nación. (1992). Manual de Selección Documental. Santafé de Bogotá, D.C.: Archivo General de la Nación.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Julio 14 de 2000. Santafé de Bogotá, D.C.: Diario Oficial No. 44.084

Archivo General de la Nación. (2001). Tablas de Retención y Transferencias Documentales Mini/Manual No. 4. Bogotá, D.C.: Archivo General de la Nación de Colombia.

Acuerdo No. 060 de 2001 (30 de octubre de 2001) Por el cual se establecen pautas para la la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Acuerdo 039 de 2002. (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación). Por el cual se regula l procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tabla de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000. Octubre 31 de 2002. Bogotá, D.C.

Archivo General de la Nación. (2004). Cartilla de Clasificación de Documentos. Bogotá, D.C.: AGN.

Fierro, M. Á. M. (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. Ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
Sabogal, B. E. (2016). Cartilla laboral 2016. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Normativa:
Decreto 410 de 1971 por el cual se expide el Código de Comercio de Colombia, expedido por la presidencia de la república.

Guía Técnica Colombiana GTC 185. Documentación Organizacional. Editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Bogotá. 2009

Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation.

Webgrafia
www.dian.gov.co
www.actualicese.com.co
www.bliblioteca.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Ángela Rosa Amaya** **Estefanía Toro Aristizábal** **Mónica Toro Idarraga** **Isabel Irene León Ramírez**	**Instructora** **Instructora** **Instructora** **Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo Regional Quindío** **Centro de Gestión Tecnológica de Servicios Regional Valle**	**Julio 27 de 2018**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Ana Patricia Sepúlveda Parra**	**Instructora**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**13 de Septiembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades.**
	Andrés Paiba	**Instructor**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**26 de diciembre de 2019**	**Ajuste nombre de competencia Tramitar correspondencia y actualización formato SIGA.**
	Natalie Trejoi Obando	**Instructora**	**Centro de Biotecnología Industrial**	**5 de julio de 2022**	**Ajuste de formato.**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101 V2.
- **Nombre del Proyecto:** SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES. V2
- **Fase del Proyecto :** - Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** Ajustar el plan de de apoyo a actividades y tareas administrativas de acuerdo con no conformidades y hallazgos.
- ***Competencia 1 :*** *240202501 Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos.*

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - 24020250104 Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.
  - 24020250105 Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.
  - 24020250106 Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.

- ***Competencia 2 :*** *220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.*

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  - 22060150101 Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
  - 22060150102 Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.
  - 22060150103 Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
  - 22060150104 Reportar las condiciones y los actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

- **Competencia 3 :** 210201501: Ejercer los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo al reconocimiento de la dignidad.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  - 22020150101: Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
  - 22020150102: Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
  - 22020150103: Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.
  - 22020150104: Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

- **Duración de la Guía:** 186 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad.

En nuestro proyecto formativo SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES se trabaja con la intención de recrear el ejercicio laboral de los aprendices del Técnico en Asistencia Administrativa, en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos dentro de un entorno laboral y social, comprometido con los requerimientos de la empresa y las condiciones que el medio ambiente necesita en un desarrollo integral y sostenible basado en un compromiso social ambiental que de igual forma comprometa a los demás individuos como miembros activos de la sociedad, permitiendo así, interactuar con las herramientas necesarias para un desarrollo armónico dentro de la empresa con el dominio del segundo idioma.

Por esta razón, para empoderarse en su nuevo rol como aprendiz en la Formación por proyectos y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión inicial

Considerando que una de las exigencias de la formación para el desarrollo de competencias, radica en la construcción de autonomía que estimule de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre su quehacer formativo, con el fin de alcanzar los Resultados de Aprendizaje propuestos en las Competencias que involucran las prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo, los derechos fundamentales del trabajo y la interacción comunicativa en segunda lengua dentro del entorno de las empresas al interior de la practica laboral.

- **Actividad de Reflexión 1**:

Relacionar desde su experiencia laboral, social, formativa y personal la importancia que tiene el medio ambiente, la seguridad, salud en el trabajo y los derechos fundamentales en función del ámbito empresarial.
Descripción de la actividad:

1. Conforme equipos de trabajo de cuatro (4) aprendices
2. Realice una lluvia de ideas en la cual de respuesta a los siguientes interrogantes:

   ¿Qué problemas ambientales identifican actualmente, listelos y realicen una imagen representativa de cada uno de ellos.
   ¿De qué forma contribuyen en la solución de los problemas ambientales actualmente?
3. Socialice los resultados de la lluvia de ideas con sus compañeros en el ambiente de formación.

Actividad de Reflexión 2:

Identificar el compromiso de las empresas dentro de las políticas de responsabilidad ambiental que implican las leyes a nivel mundial, así como el conocimiento de los empleados de dichas empresas en sus derechos y deberes dentro del marco laboral en las instancias nacional e internacional lo que compete al uso de normas vigentes internacionales escritas en idioma inglés.

Descripción de la actividad:

1. Conforme parejas de trabajo.
2. Realicen un listado en sus apuntes sobre los problemas más comunes que están afectando el medio ambiente a nivel mundial citando ejemplos de casos específicos y reales.
3. Elaboren una cartelera teniendo en cuenta el vocabulario y la gramática empleada en el trimestre anterior, sobre los puntos citados previamente acerca de la crisis y problemas ambientales usando palabras claves en inglés que le permitan a sus compañeros de formación descifrar esta problemática viendo dibujos y palabras.
4. Socialice con sus compañeros y hagan en inglés un acta sobre las políticas que deben emplear simulando una empresa que está presentando estos problemas ambientales mencionados anteriormente.

Actividad de Reflexión 3:

Relacionar los derechos fundamentales del trabajador dentro del entorno empresarial y el compromiso social de dichas empresas para hacer cumplimiento de estos derechos bajo principios normativos establecidos en cada uno de los sectores productivos impulsando la erradicaciòn de la explotaciòn y el abuso laboral.

Descripción de la actividad:

1. Conforme parejas de trabajo.
2. Analicen y respondan las siguientes preguntas:

¿Consideran que el trabajo abre las puertas al progreso y desarrollo social de un paìs? Justifique su respuesta.
¿En qué escenarios dentro del entorno empresarial consideran que exista explotaciòn laboral?
¿Què estrategias implementarìan para combatir y erradicar la explotaciòn y el abuso laboral dentro de las empresas?

3. Realicen una mesa redonda y a travès de imágenes y gráficos expliquen y socialicen las respuestas de las anteriores preguntas frente a su instructor y compañeros de formaciòn.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca, LMS, laboratorio, taller, ambientes externos, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

Situación problémica

A nivel laboral es importante desarrollar procesos que permitan caracterizar la importancia de mantener un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. El derecho a la salud y a la vida se consideran derechos fundamentales porque son esenciales al hombre, la seguridad y salud en el trabajo se encuentra ligada al medio ambiente que le rodea y que dependiendo de las condiciones que éste le ofrezca, le permitirá desarrollarse económica, social y laboralmente garantizando su supervivencia en ambientes laborales sanos.
Esto ha generado la realización de políticas internacionales de control y manejo del medio ambiente para poder crear responsabilidad social y el compromiso de las empresas para hacer esto de forma sostenible; teniendo en cuenta que estas políticas deben estar primeramente aplicadas en el idioma comercial universal para conocimiento y aplicación global.
De acuerdo al planteamiento anterior es necesario responder los siguientes interrogantes:
¿Cuál es la importancia de desarrollar e implementar los sistemas de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente en las MIPYME, teniendo como base los derechos fundamentales de las personas y el dominio del inglés como idioma comercial universal?

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de contextualización 1:
Reconocer las condiciones de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, teniendo en cuenta contexto laboral.

Descripción de la actividad:

Realice esta actividad de forma individual.
Elabore una Infografía en la cual evidencie los aspectos básicos que se deben tener en cuenta para la implementación de los sistemas de gestión en SST y medio ambiente al interior de las organizaciones. Tenga en cuenta las características primordiales de cada uno de dichos aspectos, así como la importancia dentro de las Mypimes.
Al finalizar su trabajo, socialice a sus compañeros e instructor los resultados, y preséntelo de forma digital.

Actividad de contextualización 2:

Entablar una conversación básica en inglés acerca del medio ambiente, teniendo en cuenta las dificultades evidenciadas en su diario vivir, los problemas socioeconómicos y su afectación tanto a personas como a empresas.

Descripción de la actividad:

Conformen equipos de 4 aprendices.
Elaboren un listado sobre las dificultades más comunes que están presentado hoy día las personas y empresas en el contexto medio ambiental.
Elaboren preguntas tipo fichas bibliográficas para ser formuladas a sus demás compañeros mediante un debate.
Formulen estas preguntas a sus demás compañeros en inglés, en forma de debate libre, de acuerdo a la gramática establecida y al contexto técnico medio ambiental (haciendo uso del WH Questions: What, Where, When, Which, How, Why); los demás compañeros deben responder de igual forma en inglés usando la misma gramática para socializar las respuestas con todo el grupo. Tengan en cuenta que para este debate se debe establecer un moderador, un secretario, tiempo de la actividad y tiempos de respuestas de cada equipo de trabajo.

Actividad de contextualización 3:

Elaborar un listado de conceptos que identifiquen cuales son los derechos de los trabajadores y cuáles sus responsabilidades dentro de la empresa; de la misma forma con el empleador en donde se garantice la protecciòn social, la integridad laboral y la dignidad.

Organice un panel dentro del ambiente de formaciòn delegando a un aprendiz como representante de cada grupo de trabajo de proyecto.
Delegue un tema específico a debatir para cada uno de los delegados del panel para que sea expuesto frente a los demás compañeros de la ficha.
Permita que los demás aprendices de la audiencia hagan preguntas a sus compañeros con el fin de socializar los temas a tratar.
Identifique los derechos fundamentales más comunes expresados por la audiencia y creen un acta a nombre de cada uno de los miembros de la ficha en dónde se acuerden los derechos y deberes de cada una de las personas como trabajadores en el ámbito laboral

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, sonido.
Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

Actividad de apropiación

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Elaborar textos en inglés sencillos, didácticos y creativos que contemplen la importancia de la preservación del medio ambiente, derechos fundamentales y seguridad en las unidades administrativas de negocios con base en los procedimientos y tareas en las mipyme.
La entrega de esta actividad se debe realizar como un informe donde estén claras las especificaciones dadas por los instructores integrantes del equipo de formación de este trimestre, por lo tanto, debe estar atento a las indicaciones oportunas que haga cada uno de ellos, así como cada una de las sub actividades que conlleven a la elaboración de la actividad general anteriormente planteada.

Actividad Competencia 1: ***Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente:***

Reconocer la normativa de SST, así como la del medio ambiente en los contextos sociales y laborales del país.

Descripción de la actividad:

Por equipos de 4 aprendices, preparan una socialización de la normativa para seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. Esta normativa es amplia, por lo tanto, el instructor distribuirá cada una de las normas establecidas para este tema.

De acuerdo a la norma que le correspondió a cada equipo de trabajo, prepare:
Una Presentación, utilizando herramientas ofimáticas, dicha presentación debe contener títulos, palabras clave e imágenes representativas de la normativa. No debe contener exclusivamente texto. Pueden apoyarse con videos.

Socialice a sus compañeros e instructor la norma correspondiente, de forma clara, precisa y puntual. Puede ayudarse con fichas de apoyo, y estar en capacidad de retroalimentar y responder dudas o inquietudes de sus compañeros.

SubActividad 2 Competencia : *Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente:*

Identificar en las Mypime los posibles peligros en el ambiente laboral, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica y puesto trabajo.

Descripción de la actividad:

Conforme equipos de trabajo.
Elabore una inspección a una Mipyme y aplique la lista de chequeo para identificar los riesgos existentes en el ambiente laboral.
Elabore un informe con los resultados obtenidos y la propuesta de mejora ante los aspectos de inconformidad en dicha inspección.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas. Gimnasio de acondicionamiento físico, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

SubActividad 1 Competencia: *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. II*

Intercambiar información sobre experiencias personales y del entorno laboral con base en la gramática en tiempos presente y pasado simple.

Descripción de la actividad:

Realice en inglés un informe sobre una experiencia personal y una en el contexto laboral de situaciones en tiempo presente simple y pasado simple. Haga un enfoque sobre una problemática social como el bullying en el estudio o el trabajo, o cualquier vulneración de los derechos fundamentales del hombre.

Por ejemplo, situaciones de una presentación básica donde especifique datos de su vida personal incluyendo hobbies, hábitos de vida, pasatiempos y comparta la información con un compañero. (Trabajo en parejas). Debe tener en cuenta las estructuras gramaticales básicas como el Verbo TO BE, presente simple y pasado simple en inglés. Al finalizar la socialización, comente frente al grupo la información que su compañero le compartió sobre su vida en inglés. (Desarrollo speaking skills).

SubActividad 2 Competencia: *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. II*

Reconocer términos, expresiones y vocabulario en inglés que faciliten la interacción conversacional dentro del entorno laboral, social, formativo y de seguridad y salud en el trabajo.

Descripción de la actividad:

Conforme parejas de trabajo.
Elabore un listado de palabras que se relacionen con el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, tomando como referente los contenidos expuestos en formación. Consolide el listado de términos e intercambie con otra pareja la información que previamente listaron.
Utilice vocabulario básico en pasado simple en inglés socializando con sus compañeros de formación en cuáles términos las semejanzas encontradas.

SubActividad 3 Competencia: *Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. II*

Interactuar en habilidades básicas en inglés: lectura (reading), conversación (speaking) y escritura (writing) teniendo en cuenta los términos básicos empleados dentro de la empresa en el contexto ambiental, financiero, contable y documental previamente visto en formación

Descripción de la actividad:

Conforme equipos de trabajo del mismo número de integrantes.
Aplique la dinámica del juego “teléfono roto” (Phone-box) usando frases en inglés en diferentes tiempos gramaticales.
Haga oraciones en dichos tiempos con temas referentes a la formación impartida en las competencias del trimestre.
Socialice con los equipos las oraciones elaboradas teniendo en cuenta la lectura, pronunciación y escritura de las mismas.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, tv plasma.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, cartulinas.

SubActividad 1 Competencia: Aplicar Prácticas de protección ambiental seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

Describir las características del ambiente, seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta factores de riesgo, residuos y ambiente laboral en las organizaciones.

Descripción de la actividad:

- Conforme parejas de trabajo.
- Elabore un frizo en el cual exponga el impacto de las empresas en el medio ambiente, así como los residuos que dejan para el mismo; en otro fizo describa las características y condiciones mínimas que deben tener las organizaciones para garantizar la seguridad y salud de cada uno de sus puestos de trabajo.
- Consulte el material de apoyo dispuesto para esta actividad, o solicítelo a su instructor.
- Pegue cada uno de los frizos en ambiente de aprendizaje y socialícelo a su compañero y su instructor.

Ver material de apoyo Protección Ambiental y Seguridad en el Trabajo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

SubActividad 2 Competencia: Determinar planes y programas de seguridad y salud en el trabajo y ambiente laboral, teniendo en cuenta criterios específicos normativa y objetivos organizacionales.

Descripción de la actividad:

- Actividad individual.
- Elabore un informe, el cual contenga las principales características y condiciones ambientales de seguridad y salud en el trabajo que deben tener las empresas en los sectores productivos. Tenga en cuenta y de prioridad a orientaciones para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como la garantía de los mismos en un puesto de trabajo seguro.
- Dentro del informe, establezca un ejemplo de un mapa de riesgos laborales, sus principales características, interpretación y utilidad dentro de la organización.
- Socialice a sus compañeros y presente el informe final a su instructor ya sea digital o físico.

Ver material de apoyo Protección Ambiental y seguridad en el Trabajo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel.

Actividad de transferencia de conocimientos

Es importante que los conocimientos implícitos de cada una de las competencias en su conjunto, sean aplicados en el contexto real; es decir, que la aplicabilidad de cada uno de sus resultados de aprendizaje se evidencie en ejercicios reales que tengan que ver con el sector productivo, o las empresas mypime. Es por ello que se proponen las siguientes actividades de transferencia de conocimiento para la presente guía de aprendizaje:

Actividad 1 transferencia:

Reconocer las partes del cuerpo para el uso de ejercicios físicos que requieran manejo de pausas activas dentro del entorno laboral y aprender dichas partes en el idioma inglés que permita a los aprendices reconocer vocabulario de la cultura física y manejo corporal en la segunda lengua.

Descripción de la actividad:

Realizar una actividad en donde se cada aprendiz de forma individual pase frente a sus demás compañeros y llame aleatoriamente a cualquier otro compañero o sea designado por el instructor y señalando algún parte de su cuerpo en forma física, su otro compañero pueda decir el nombre de la parte del cuerpo en inglés previamente señalada. De igual forma darle puntos de calificación al aprendiz que pronuncie y además escriba de forma correcta la parte del cuerpo indicada.

Actividad 2 transferencia:

Aplicar los aspectos más importantes en las áreas de la empresa donde requieran el uso y manejo del inglés como segunda lengua, especialmente en áreas administrativas y trabajar en el uso de prácticas saludables dentro del entorno laboral (pausas activas y cultura de actividades físicas) que se familiaricen con la segunda lengua.

Descripción de la actividad:

En grupos de 4 aprendices realicen en un ambiente de formación amplio sin mesas ni sillas actividades de ejercicio físico haciendo uso de vocabulario en inglés sobre las partes del cuerpo y generando pausas activas como cultura física que sea aplicado dentro del cotidiano entorno laboral. La realización de esta actividad debe hacerse usando únicamente un vocabulario en inglés y los demás compañeros de formación deben hacer las pausas activas enseñadas en dicho idioma por cada uno de los grupos que les corresponda.

Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, computadores, internet, programas ofimáticos, tv plasma.
Materiales: Computadores, internet, guías de aprendizaje, libros, acceso a Biblioteca Virtual, cuadernos, marcadores, borradores, papel, lápices, colores, hojas de examen.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS. **Evidencias de Conocimiento:** Responde cuestionario en inglés sobre términos de la salud en el trabajo en las organizaciones. **Evidencias de Desempeño:**	● Brindar información acerca de la ubicación de ciertos lugares en un país, ciudad,	● Cuestionarios ● Evaluación conocimiento AVA ● Talleres

Mantiene una conversación sencilla sobre conceptos y términos en inglés asociados a la cortesía empresarial. **Evidencias de Producto:** Elabora cuadro comparativo sobre conceptos y terminología de actividad y acondicionamiento físico.	pueblo o espacios como un edificio. ● Preguntar por artículos en un almacén de compras o supermercado. ● Preguntar por el precio, tallas y colores de artículos en un almacén. ● Usar expresiones y fórmulas de cortesía en respuesta a agradecimientos. ● Disculparse a través del uso de expresiones y fórmulas de cortesía. ● Responder a disculpas presentadas a través del uso de expresiones y fórmulas de Cortesía. ● Realizar un proceso de autoevaluación, que permita revisar su saber, hacer y ser dentro del programa de formación. ● Identificar los aciertos y dificultades presentados en cada punto del proceso de aprendizaje.	● Evaluación desempeño ● Actividades grupales ● Pruebas escritas ● Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. ● Presentación del portafolio de evidencias. ● Informes avances de proyecto

Evidencias de Aprendizaje competencia:	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO. **Evidencias de Conocimiento:**		

Responde cuestionario sobre los conceptos básicos de anatomía y fisiología humana. **Evidencias de Desempeño:** Realiza actividad física orientada hacia el mejoramiento de la salud y seguridad laboral. **Evidencias de Producto:** Elabora cronograma de pausas activas para ser aplicado en la ejecución de las ideas de negocio o proyectos productivos.	• Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología. • Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento. • Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. • Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo. • Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. • Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. • Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. • Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. • Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.	• 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.

	• Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. • Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Carta:** Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones personas naturales; igualmente en la relaciones entre las organizaciones y sus empleados en algunas entidades se denomina oficio.

- **Certificado:** Documento de carácter probatorio, público o privado que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.

- **Constancia:** Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.

- **Circular:** Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

- **Memorando:** Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Estudios socioculturales del deporte: desarrollos, tránsitos y miradas / Armenia (Colombia) : Kinesis, c2012.
- Universidad santo tomás facultad de cultura física, deporte y recreación Revista de investigación Cuerpo, cultura y movimiento: Bogotá: Ediciones USTA, 2014.
- Balagué Serre, Natàlia Complejidad y deporte / Barcelona: INDE, 2016.
- Manual de la organización institucional del deporte / Barcelona: Editorial Paidotribo, ©2015.
- Biomecánica básica: aplicada a la actividad física y el deporte / Barcelona: Editorial Paidotribo, ©2015.
- Evaluación del estado de nutrición en el ciclo vital humano / México: McGraw-Hill AMMFEN, c2014.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jorge Mario Escobar M. Andrés Paiba Rodríguez	Instructor Instructor	Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital	15 de noviembre de 2017.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrés Paiba Rodríguez	Instructor	AGA-CGA	13 de Septiembre 2019	Complemento actividad de apropiación SST
	Ana Patricia Sepúlveda Parra	Instructora	Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital	13 de Septiembre 2019	Actualización de formato y organización de actividades.
	Andrés Paiba Rodríguez	Instructor	AGA-CGA	27 de diciembre 2019	Ajuste nuevo formato SIGA.
	Natalie Trejo Obando	Instructora	Centro de Biotecnología Industrial	5 de julio de 2022	Ajuste de formato.