PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C., 20 de agosto de 2024

Señor
HAROLD IVÁN MERA MARTÍNEZ
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR. 5854190**
Coordinador Académico – Instructora G11
Coordinación Académica Jornada Fines de Semana
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual agosto del año 2024

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5854190** del año 2024

Sandra Milena Ruiz Marín, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.544.673 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica Jornada Fines de Semana del Centro de Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para la contratación la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTESEIS MIL PESOS M/CTE ($47.185.926) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales correspondientes a los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS (4.465.545,00) M/cte., cada uno b) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2024, por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS (2.530.476) M/cte.

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestar los servicios profesionales de carácter temporal, para apoyar en la orientación de la formación profesional integral presencial y/o virtual, para las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana en su sede principal, subsede y organizaciones, así como otras acciones que se deriven de los procesos formativos, para atender la formación Tecnológica, Laboral y Complementaria, de las especialidades impartidas por el Centro de Gestión Administrativa.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar el desarrollo de la formación profesional integral con calidad, oportunidad y eficiencia en los programas de nivel tecnológico, laboral y complementario según su modalidad, de acuerdo con la programación de las fichas de caracterización determinadas por las Coordinaciones académicas en el marco del Calendario académico y el desarrollo curricular.	Realizar la ejecución de la formación de manera presencial a las fichas: 2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL) III Trimestre.	Guía-PPPF Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. III Trimestre. Planes de Trabajo Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. Registro de Asistencia Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA, 2713180 TGA(POOL). III Trimestre Horas Sofía correspondientes al mes de julio.
2	Apoyar la preparación, desarrollo y evaluación de los procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral y presentar los	Participar en la Fase de Alistamiento de la FPI de las Fichas: 2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL) III Trimestre.	Guías de aprendizaje Planeación pedagógica por proyectos formativos

	reportes de notas de los aprendices y demás informes dentro de los plazos estipulados por el Centro para tal efecto, siendo proactivo y recursivo frente a las diferentes experiencias y situaciones que se presenten en el proceso de formación.		
3	Gestionar oportunamente en el sistema Sofía Plus, todas las actividades relacionadas con el proceso de Formación Profesional Integral, garantizando la calidad de la formación y su coherencia en el proceso formativo, tales como: - Registro de los juicios evaluativos – Creación de las rutas de aprendizaje – Registro de los juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, inasistencias, entre otros.	Realizar, verificar el registro en la plataforma SOFIA PLUS de las rutas de aprendizaje de las Fichas de caracterización asignadas: 2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL) III Trimestre.	Registro y confirmación en listados de asistencia y planes de trabajo de los aprendices asociados a las rutas de aprendizaje establecidas en la plataforma SOFIA PLUS.
4	Verificar el correcto registro de datos de los aprendices en el aplicativo SOFIA PLUS e informar las novedades por escrito a la Coordinación de Administración Educativa, garantizando que estos datos al finalizar la formación se encuentren correctos para iniciar el proceso de certificación.	Estructurar los documentos de Alistamiento desde la información provista por la plataforma SOFIA PLUS, confrontando la información en las sesiones presenciales de formación: 2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL)	Registro digital y Físico de las deserciones de formación de los aprendices no asistentes, Listados de Asistencia.

		III Trimestre.	
5	Informar a la coordinación de Administración Educativa mediante correo electrónico las novedades que se generen de la verificación de registro de datos en el aplicativo SOFIAPLUS para cada ficha asignada previo a la inscripción de aprendices en los diferentes cursos de formación complementaria.	Realizar reuniones de alistamiento, control y cierre para verificar las posibles novedades generadas por los aprendices de las fichas: 2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL) III Trimestre.	
6	Gestionar registro fotográfico e información básica de todos los aprendices de las fichas asignadas a la Coordinación de Administración Educativa para la respectiva carnetización.	Durante el periodo de pago no se asignan funciones en referencia a la obligación.	
7	Dar cumplimiento al instructivo de política de protección de datos personales según Acuerdo 009 de 2016 del SENA, con base en la Ley 1581 de 2012.	Se viene dando cumplimiento al instructivo de política de protección de datos personales según Acuerdo 009 de 2016 del SENA, con base en la Ley 1581 de 2012.	Guía-PPPF Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. III Trimestre. Planes de Trabajo Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. Registro de Asistencia Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA, 2713180 TGA(POOL). III Trimestre Horas Sofía correspondientes al mes de julio.
8	Asistir y participar en las reuniones programadas por las coordinaciones, comités de evaluación y seguimiento	Durante el periodo de pago no se asignan funciones en referencia a la obligación	

	de los aprendices cuando se requieran.	Apoyar el desarrollo de las reuniones de alistamiento de las Fichas de caracterización asignadas.	Acta Punto de Control III Trimestre.
9	Apoyar la participación en la programación y ejecución del proceso de inducción de los aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos relacionados con el área de formación.	Participar en las actividades del proceso de inducción establecido por el área de bienestar al aprendiz.	
10	Apoyar los procesos de promoción y publicidad de los programas de Formación Profesional Integral, servicios y actividades de Divulgación Tecnológica, proyectos de cooperación Nacional e internacional, programados por el Centro de Formación dentro y fuera de las instalaciones del Centro de Formación.	Durante el periodo de pago no se asignan funciones en referencia a la obligación.	
11	Apoyar la elaboración de las evaluaciones técnicas dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios de la Formación Profesional del Centro de Formación, haciendo parte activa del comité evaluador cuando se requiera.	Durante el periodo de pago no se asignan funciones en referencia a la obligación.	
12	Gestionar oportunamente los informes mensuales (planillas, reportes, formatos) requeridos sobre las acciones encomendadas	Desarrollar los documentos requeridos para la formación las fichas asignadas:	Guía-PPPF Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. III Trimestre.

	y los productos resultantes de procesos de aprendizaje realizados por aprendices a quienes imparte Formación Profesional.	2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL) III Trimestre.	Planes de Trabajo Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. Registro de Asistencia Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA, 2713180 TGA(POOL). III Trimestre Horas Sofía correspondientes al mes de julio.
13	Apoyar las actividades relacionadas con el área de investigación cuando se hayan aprobado proyectos al Centro de Formación, registrando productos concretos según líneas programáticas SENNOVA y que correspondan con las exigencias de las condiciones de calidad para los registros calificados de los programas de formación que estén en ejecución. Los productos o proyectos realizados en el área de investigación durante la vigencia son propiedad intelectual de la entidad.	Durante el periodo de pago no se asignan funciones en referencia a la obligación.	
14	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionado con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental	Remitir la documentación solicitada de acuerdo con los parámetros de la entidad.	Guía-PPPF Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. III Trimestre. Planes de Trabajo Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA.

	vigentes de la dependencia asignada.		Registro de Asistencia Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA, 2713180 TGA(POOL). III Trimestre Horas Sofía correspondientes al mes de julio.
15	Garantizar el conocimiento y aplicación de los lineamientos y normas que rigen la Formación Profesional Integral, y el uso de los formatos actualizados que se encuentran en la plataforma compromiso.	Aplicar los lineamientos y los formatos de la elaboración y documentación del proceso formativo.	
16	Apoyar activamente en el logro de los indicadores y metas establecidas para el Centro de Formación.	Promover la permanencia de los Aprendices de las fichas: 2925377 TGA, 2996063 TGA, 2713180 TGA(POOL) III Trimestre.	
17	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación, así como el aseo y cuidado de los equipos y elementos que hacen parte de los mismos.	Gestionar el uso adecuado de los ambientes de formación.	Formato GFPI - 021 – Notificación novedades ambiente de aprendizaje.
18	Reintegrar los materiales y equipos utilizados en los procesos formativos.	Durante el periodo de pago no se asignan funciones en referencia a la obligación.	
19	Participar en procesos de Evaluación y Certificación de competencias laborales del sector educativo NSCL 240201056 - Orientar	Asistir al proceso de Certificación de Competencias Laborales de acuerdo con programación asignada.	Certificación NSCL 240201056 Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos

	formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.		técnicos y normativa, de acuerdo con manual de operación Y normativa.
20	Asumir y utilizar sus propios medios técnicos para que el objeto contratado se cumpla a cabalidad.	Desarrollar la formación con recursos propios como apoyo a la formación.	
21	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual, según Tablas de Retención Documental vigentes de la dependencia asignada.	Remitir la documentación solicitada de acuerdo con los parámetros de la entidad.	Guía-PPPF Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. III Trimestre. Planes de Trabajo Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. Registro de Asistencia Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA, 2713180 TGA(POOL). III Trimestre Horas Sofía correspondientes al mes de julio.
22	Dar cumplimiento a la circular 3-2023-000255 del 27 de diciembre de 2023 y la resolución 1-02689 del 26 de diciembre de 2023, correspondientes a la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la conformación del Archivo Electrónico SENA – AES y demás normas concordantes o complementarias.	Remitir la documentación solicitada de acuerdo con los parámetros de la entidad.	Guía-PPPF Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. III Trimestre. Planes de Trabajo Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA. Registro de Asistencia Fichas: 2925377 TGA, 2996363 TGA, 2713180 TGA(POOL). III Trimestre.

			Horas Sofía correspondientes al mes de julio.
23	Las demás actividades que de mutuo acuerdo con el Supervisor, sean asignadas al contratista con ocasión de la ejecución del objeto contractual o las demás que por ley le correspondan.	Atender las solicitudes realizadas desde la Coordinación.	Revisión correspondiente Alistamiento III Trimestre, a documentos solicitados por la Coordinación a los Instructores en el OneDrive. Enlace elaboración informe con las actividades de cada Aprendiz de la ficha 2713180 TGA (pool)– Tercer (III) Trimestre 2024.

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No**. 8631380360** de la planilla, ASOPAGOS del mes de julio de 2024 (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (111) folios

Cordialmente,

Firma
Sandra Milena Ruiz Marín
Contratista
C.C. No. 52.544.673 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

Firma
Harold Iván Mera Martínez
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.5854190 de 2024
Coordinador Académico – Instructor G11

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa.

Código del Programa de Formación: 122115

Nombre del Proyecto: Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las Gestiones Administrativas.

Fase del Proyecto: Uno Análisis

Actividad de Proyecto: Diagnostico De Los Procesos De Gestion Administrativa Desarrollados En Las Microempresas De Bogotá Para Detectar Debilidades Y Oportunidades.

Competencias y resultados de aprendizaje:

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. **Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- **21060100104.** transcribir documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación, las Normas Técnicas colombianas vigentes para su presentación, las de la organización, las de Gestión Documental y de Calidad.

- **21060100105**. Elabora documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de compra-venta, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, loas de la organización y loas e la gestión de la calidad.

- **21060100106.** Utilizar las normas técnicas colombianas vigentes, las de la organización y la legislación vigente para la elaboración de documentos empresariales.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- **21060100303**. Evaluar y ajustar la ejecución del plan de mejoramiento organizacional, de acuerdo con las políticas de la organización.

- **21060100304**. Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- **21060100701**. Proponer tareas y actividades al talento humano involucrado de acuerdo con las necesidades prioritarias de la unidad administrativa, las políticas, prácticas de la organización.

- **21060100702.** Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.

- **21060100703.** Verificar la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la organización, la política institucional y la normatividad vigente.

- **21060100704**. Estructurar tareas y actividades para el talento humano asignado, de acuerdo con las necesidades, las funciones de la unidad administrativa, el sistema de gestión de la calidad y las normas de la organización.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- **21060100601**. Identificar necesidades de capacitación para el personal de la unidad administrativa de acuerdo con los propósitos, las políticas de la organización y la normatividad vigente.

- **21060100602.** Proponer y promover programas de capacitación de acuerdo con las necesidades de entrenamiento del personal de la unidad administrativa, y las políticas institucionales.

- **21060100603.** Verificar que la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa, cumplan con estándares de calidad establecidos por la organización.

- **21060100604.** Presentar propuestas de mejoramiento sobre el desarrollo de los programas de capacitación de acuerdo con los requerimientos de la organización.

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- **21060101101.** Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

- **21060101102.** Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.

- **21060101103.** Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.

- **21060101104.** Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.

- **21060101105.** Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

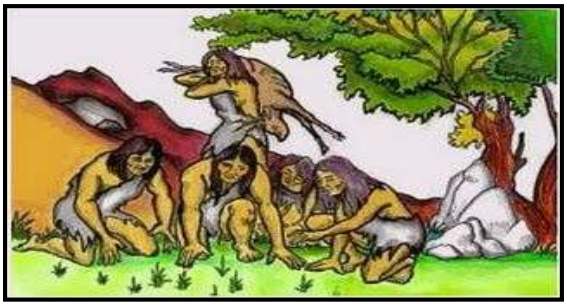
- **21060101106.** Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.

- **21060101107.** Emitir resultados de la información codificada y tabulada.

- **21060101108**. Presentar informes de los resultados de la información procesada.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz:



Desde el inicio de los tiempos, el hombre en su afán de sobrevivencia ha buscado emplear, extraer y transformar los recursos naturales para convertirlos en elementos que le permitan satisfacer sus necesidades primarias como la alimentación, el vestuario, el abrigo y elsueño. Con el transcurso de los años, dichos recursos fueron optimizados por el ser humano logrando satisfacer no solo las necesidades propias sino las de la

Fuente:https://www.timetoast.com/timelines/linea-del-tiempo-de-la-etapas-de-la-administracion-afba607b-5a02-4da8-94b7-677739047a38

Como consecuencia de este proceso, el intercambio de bienes y servicios empieza a dominar las relaciones humanas, en dónde la acumulación del dinero es el principal objetivo de compradores y vendedores; en efecto, el hombre siempre ha buscado formas de organizarse en grupos y asociarse asignando tareas específicas a cada individuo de acuerdo con sus cualidades y destrezas, algunos dedicándose a las actividades de agricultura, otros a la caza, comercio, servicios domésticos, construcción, entre otras.

Consecuentemente, la administración tiene sus orígenes desde el inicio de los tiempos y está directamente relacionada con el hombre y sus capacidades de utilizar los recursos en beneficio de su supervivencia, ya que mediante estas actividades se definieron líderes entre ellos los cuales dirigían la toma de decisiones, planeaban y organizaban, dirigían y controlaban los recursos para el alcance de los objetivos individuales y colectivos.

En conclusión, desde las culturas primitivas, hasta nuestros tiempos ha existido la necesidad de planear, organizar, dirigir y controlar, aunque orientadas de manera diferente ya que cada organización, llámese pueblo, sociedad o familia fue aplicándolas según el contexto y adecuándolas conforme modificaban las necesidades personales o generales.

Consecuentemente, la presente guía es una propuesta de aprendizaje significativo basada en el desarrollo de competencias orientadas a concebir la administración desde sus orígenes identificando los avances que ha tenido en el tiempo y los aportes a las organizaciones actuales, mediante el desarrollo de actividades de reflexión, contextualización e identificación de conocimientos previos y de apropiación, orientadas a promover el espíritu autocrítico y de reflexión, el trabajo en equipo y el afianzamiento de los conocimientos previamente identificados. A continuación, encuentra una lista de los temas a trabajar en la presente guía de aprendizaje:

- ✓ Conceptos: Empresa, organización y su tipología, Administración, Recursos, Niveles, Eficiencia y eficacia.
- ✓ Áreas funcionales
- ✓ Stakeholders y Macroentorno
- ✓ Enfoque Clásico: Organización Racional del Trabajo, principios y funciones de la administración, funciones de la empresa
- ✓ Enfoque Humanístico: Grupos Informales, incentivos, aportes a la administración
- ✓ Enfoque Neoclásico: Centralización y descentralización, Tipos de Organización.
- ✓ Estructuralismo: Burocracia y modelos de organización de las empresas.
- ✓ Enfoque del Comportamiento: Pirámide de necesidades, teorías de liderazgo, desarrollo organizacional.
- ✓ Teoría de los sistemas: Aplicaciones en la administración
- ✓ Teoría Situacional: Implicaciones, diferenciación e integración.

El Centro de Gestión Administrativa del SENA Regional Distrito Capital está empeñado en formar personas capaces y competentes en el desempeño laboral no sólo en los aspectos técnicos y tecnológicos. Si bien la formación tecnológica lo habilita para desempeñarse con eficacia en el medio empresarial, no es suficiente para desenvolverse exitosamente en el mundo globalizado, donde la información y la comunicación juegan papel fundamental para lograr sus objetivos de proyecto de vida orientado hacia la autonomía y el emprendimiento.

- Durante el proceso que se llevara a cabo este trimestre elaboraremos el entregable parcial del proyecto "**Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en lo administrativo y lo contable"**. Por lo cual necesitaremos de su participación activa en el desarrollo de cada una de las actividades propuestas.

- Durante el desarrollo de esta guía utilizaremos una metodología teórico-práctica que permita proponer la solución a problemas que podrían encontrar en su vida laboral y social.

- Como reflexión inicial y con el fin de alcanzar el objetivo propuesta para esta fase del proyecto formativo usted debe realizar las siguientes actividades:

- Identificar conceptos generales de cada una de las competencias y su interacción con los diferentes sectores productivos, fomentando en usted y sus compañeros los principios y valores consigo mismo y con el entorno.

- Determinar las necesidades más relevantes en el mercado o segmento de mercado de su interés, identificando el grado de productividad que le puede generar a usted como empresario el atender dicha necesidad y el impacto social que la posible solución a esta necesidad tendría sobre determinada población.

- A partir de la identificación de las necesidades más relevantes el mercado escogido, usted deberá diseñar y estructurar estrategias para **Fortalecer a las microempresas en lo administrativo y lo contable,** que atienda de manera eficaz y eficiente dicha necesidad de mercado planteada en la investigación previa.

- Con base en lo anterior, se propone analizar las funciones en la gestión administrativa de la organización seleccionada. Igualmente, se debe determinar cómo los cambios en las políticas establecidas por el gobierno, afectan los procesos administrativos en la organización

- Establecer los elementos, objetivos, justificación de la evaluación y presentación del proyecto para determinar el mejoramiento organizacional, teniendo en cuenta la comunicación asertiva y haciendo uso de las tecnologías de comunicación e información.

Como asistente de Gestión Administrativa, usted asume un nuevo reto en su vida con el cual logrará un objetivo a nivel personal y profesional como corresponde a la formación por competencias; desarrollando conocimientos y habilidades que forman parte de su preparación, labor importante en los procesos logísticos de las organizaciones del sector productivo.

En esta guía, encontrará la orientación requerida para el proceso de este trimestre, que tiene como objetivo ampliar la capacidad de identificar y aplicar los recursos adecuados para el buen funcionamiento de apoyo en la gestión administrativa.

- Se recomienda que su participación en el progreso de la presente guía se realice de manera responsable y comprometida.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

En el estilo de vida actual, es normal que los individuos tengan múltiples compromisos laborales, académicos, familiares y sociales, en donde el tiempo es un factor poco favorable ya que en algunas oportunidades no es posible atender todas las actividades pendientes o sencillamente el tiempo dedicado a cada tarea no es el apropiado ya que la demora en una actividad retrasa el desarrollo de las siguientes y como consecuencia el incumplimiento en los compromisos adquiridos.



http://www.iprofesional.com/notas/193166-trabajo-empleado-multitasking-multitarea-Si-usted-es-un-empleado-multitareas- debe-tener-mucho-cuidado

Al igual que una empresa, la vida del ser humano también requiere ser administrada, organizando el tiempo, priorizando actividades, omitiendo acciones que desvíen el cumplimiento de los objetivos, lo cual facilitará un mejor desempeño en los espacios académicos, laborales, profesionales, familiares y personales.

Respetado Aprendiz, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente realice las siguientes actividades de manera individual aplicándolas a su cotidianidad, las cuales le ayudarán a reflexionar acerca de la importancia del manejo adecuado del tiempo y la forma de optimizarlo para dar cumplimiento a todas sus actividades planeadas; *recuerde cargar las evidencias desarrolladas en la plataforma virtual de acuerdo con la indicación de su instructor.*

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).

Reflexionar frente a la importancia de los procedimientos en una Organización, tener una meta común en mente es fundamental a la hora de priorizar proyectos y nuevas iniciativas. Cuando varios miembros del equipo trabajan en tareas individuales, contar con un objetivo del proyecto ayuda a alinear los entregables y a garantizar que se cumplan los objetivos.

Descripción de la actividad: Posteriormente, conforme grupos máximo de 5 aprendices y socialice el desarrollo de su actividad; construyan entre todos una reflexión en común del para luego socializarla y darla a conocer al grupo en general bajo la orientación de su instructor.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II.

Tomar decisiones y hacer uso adecuado de los diferentes recursos, se constituye hoy en día en una habilidad que todos debemos desarrollar, para poder lograr los objetivos que se plantean en los diferentes contextos. En tal sentido, en esta actividad se pretende determinar la capacidad que usted tiene de análisis al momento de tomar decisiones.

Descripción de la actividad: Revise en el material de apoyo actividad de reflexión (Como “Llegar a la isla”), Lea detenidamente el caso y posterior a esto argumente porque tomo la decisión de dejar los 3 elementos restantes para llegar a la isla.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 10 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

Descripción de la actividad: Actividades de Reflexión inicial. Socialice con sus compañeros en las siguientes interrogantes:

1.¿Que entiende por gestión de talento humano?

2.¿Cree usted que es importante la administración del talento humano en la organización? Si, No. Justifique su respuesta

3.¿Cuáles son los aspectos que usted considera se deben tener en cuenta para seleccionar personal?

4.¿Cuál puede ser el objetivo de la Coordinación del Talento Humano dentro de la empresa?

5.¿Alguna vez a participado en proceso de seleción de personal? describa como fue la experiencia.

6.¿Cree usted importante el realizar el proceso de inducción al personal seleccionado? Si, No. Justifique su respuesta

7.Usted creen que en Colombia exite alguna ley o norma que regule la gestión del talento humano.

8.¿Cuáles serían los temas a tratar en este proceso?

Luego se procederá a socializar cada una de las preguntas planteadas dando respuesta una a una.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juegos de roles, participación activa, resolución de problemas, discusiones, debates, participación activa.

Materiales de formación: Guia de Aprendizaje, Inducción a la competencia.

Material de apoyo: Diapositivas presentación de la competencia.

Duración de la actividad: 4 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

Descripción de la actividad: Un plan de capacitación es un documento esquematizado que integra los contenidos y dinámicas para enseñar una habilidad específica mediante un programa y conjunto de materiales predeterminados; generalmente, se enfoca en los trabajadores de una organización para adquirir o reforzar conocimientos y experiencias.

-Realice un “friso” que contenga los conceptos de capacitación y desarrollo del personal, debe ayudarse de imágenes para enriquecer su trabajo. Para esta actividad deberá entregar friso escrito en medio físico, con buena ortografía y orden, individualmente con la siguienteinformación:

- ✓ Que es la capacitación.
- ✓ Objetivos de la capacitación.
- ✓ Finalidad de la capacitación.
- ✓ Importancia de la capacitación.
- ✓ Beneficios de la capacitación.
- ✓ Tipos de capacitación

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juegos de roles, participación activa, resolución de problemas, discusiones, debates, participación activa.

Materiales de formación: Guia de Aprendizaje, Inducción a la competencia.

Material de apoyo: Diapositivas presentación de la competencia.

Duración de la actividad: 4 horas.

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

Descripción de la actividad: La actividades estimadas a desarrollar de la presente guía está asociada a los procesos y contenidos estructurales de la competencia “*Procesar la información – Fase I*”, que conllean a la particiáción y realización de la fase programada del proyecto, aplicando los criterios y conocimientos adquiridos. Es fundamental hacer un acercamiento a los procesos administrativos y de operatividad empresarial susceptibles de se análizados desde la competencia, - por lo que es crucial-, la participación activa en la elaboración cumplida de cada una de las actividades propuestas.

Ambiente requerido: 710 CGA

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, debates y resolución de problemas.
- Aprendizaje colaborativo: Trabajo en grupo para construir conocimiento juntos.
- Uso de tecnología en el aula: Integrar herramientas digitales para enriquecer el aprendizaje.
- Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los estudiantes

Materiales de formación: Computadoras.

Material de apoyo: Herramientas técnologicas **-** TIC.

Duración de la actividad: General 110 horas **-** asociadas al total de la competencia en el programa de formación.

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

Concepto de la Administración de Personal.

El propósito primordial de la administración de personal es el organizar y preservar al personal de la organización, de tal manera que logre su máximo desempeño de las capacidades en las labores que debe ejecutar, para que se sientan satisfechos tanto en el aspecto individual como colectivo.
La Administración de recursos humanos o dirección de personal, es una función especializada, formada por un conjunto de técnicas normas, principios y procedimientos, que aplicadas a los grupos humanos nos permite alcanzar objetivos y metas deseadas; encargándose de planear, organizar, proponer, dirigir y controlar los programas, políticas y procedimientos para obtener, desarrollar y retener la cantidad y calidad de recursos humanos que una empresa requiere para su eficiente funcionamiento. Se inspira y apoya en otras disciplinas como la: Psicología, Sociología, Derecho, economía, pedagogía, etcétera.

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. **Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).**

Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa.Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de ejecución aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de equipo de trabajo o de manera individual.

Las entregas de las siguientes actividades se deben realizar según la indicación del instructor:

Actividad No 1: Identificar las fortalezas y debilidades que tienen la MYPYME con la lista de chequeo, con el fin de presentar un Manual Organizacional con los diferentes documentos que se realizaran con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185.

Descripción de la actividad: Por grupos de MYPYME socialicen y analicen las debilidades y fortalezas en la parte documental y asi mismo administrar los documentos que se empezaran a establecer en la Organización, para facilitar estos documentos ya que cada persona de la empresa necesitan estos documentos que demuestren su origen, asi mismo puedan llevar a cabo su actividades. Concertar plan de trabajo referente al entregable de manual de documentos del procedimiento de Producir los Documentos.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II.

La perspectiva del conocimiento a lo interno de la organización se rompe, porque ahora se debe visualizar las informaciones externas e internas para hacerla más productiva, dinámica y competitiva. El objetivo es reducir la incertidumbre o “sortear el temporal” para aumentar el nivel de la organización.

A partir de la información que usted he recolectado de la PYME y las temáticas abordadas en el análisis interno y externo de la empresa, desarrolle la siguiente actividad.

Descripción de la actividad: Revise en equipo la información recolectada en la PYME y definan cuales son los factores internos y externos más relevantes de la empresa, posterior a esto ubíquelos en una matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas).

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 15 horas

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

Descripción de la actividad: En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento. Las viejas definiciones que usan el término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un "sustituible" engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de "indispensable" para lograr el éxito de una organización. Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano. Para esta fase se hará la conceptualización de cada una de los temas propuestos para la competencia desde el concepto, importancia, beneficios, fases, evaluación:

- ✓ Direccionamiento estretegico, Estructura organizacional, Planeación estratégica, Mapa de Procesos.
- ✓ Manuales de procesos y procedimientos, Procesos de Reclutamiento, selección y contratación.
- ✓ Procesos de Induccion, evaluación de desempeño.
- ✓ Procesos de compensación, Programas de incentivos y bienestar.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Investigación, Glosarios, Infografias, Mapa Conceptual, Diagrama, mapa de procesos.

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material de apoyo: Diapositivas para cada uno de los temas propuestos.

Duración de la actividad: 26 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

Descripción de la actividad: Durante el desarrollo de esta guía, el aprendiz encontrará los insumos básicos para la estructuración del conocimiento en el alcance de los resultados propuestos. Es de recordar, que el modelo educativo SENA se basa en la autonomía y el aprendizaje colaborativo del/la aprendiz u orientación y acompañamiento por el instructor, cuyos elementos van encaminados a la construcción de saberes, desarrollo de experiencias, cambios, y aprendizajes recíprocos continuos para hacer uso adecuado de éste en la vida personal, laboral y social. El aprendiz iniciará su proceso con la creación de un instrumento que permita identificar las necesidades de capacitación de la pyme, luego se procede a su aplicación para de esta manera proponer cuales con los temas de capacitación necesario de aplicar en la empresa.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Investigación, Glosarios, Infografias, Mapa Conceptual, Diagrama, mapa de procesos.

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material de apoyo: Diapositivas para cada uno de los temas propuestos.

Duración de la actividad: 26 horas.

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

Descripción de la actividad: Con el fin de tener un punto de referencia respecto de los conocimientos que deberá desarrollar durante el trimestre a continuación se presentan las actividades de aprendizaje a abordar:

Actividades de aprendizaje

Semana 1: Presentación de la guía, enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto, Enfoques de investigación: metodología general ajustada y método científico, aspectos comunes a una propuesta de investigación.
Semana 2: Árboles para la construcción de un proyecto de investigación.
Semana 3: Concreción de una idea, aspectos para la redacción de objetivos. Aspectos para la redacción de la Justificación, y el marco teórico.
Semana 4: Análisis de viabilidad: metodología, cronograma, recursos y contingencias, Manejo bibliográfico, citación bibliógrafa,
Semana 5: Presentación de la propuesta de investigación.
Semana 6: Organización, resumen, descripción, y presentación de datos (Arreglos de frecuencias, Agrupamiento de información, tablas de contingencia, Graficos estadísticos)

Semana 7: Organización, resumen, descripción, y presentación de datos (Arreglos de frecuencias, Agrupamiento de información, tablas de contingencia, Graficos estadísticos)
Semana 8: Organización, resumen, descripción, y presentación de datos (Medidas de tendencia central, medidas de dispersión, medidas de asimetría, medidas de posición, Boxplot)
Semana 9: Organización, resumen, descripción, y presentación de datos (Medidas de tendencia central, medidas de dispersión, medidas de asimetría, medidas de posición, Boxplot)
Semana 10. Presentación resultados entregable de la competencia (análisis e investigación del diagnóstico - Fase I)

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Investigación, Glosarios, Infografias, Mapa Conceptual, Diagrama, mapa de procesos.

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material de apoyo: Diapositivas para cada uno de los temas propuestos.

Duración de la actividad: 26 horas.

3.3 Actividades de apropiación:



https://www.slideshare.net/VernicaOrdez1/induccin-al-instructor-sena

Apreciado aprendiz:

En el modelo pedagógico del Sena, el aprendiz es el actor más importante del proceso de formación; el instructor es el principal apoyo para la apropiación de los contenidos inmersos en el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Empresarial. Es por esto que las actividades que se proponen a continuación tienen como principal objetivo lograr un aprendizaje significativo del conocimiento mediante la construcción de conceptos para el desarrollo de competencias aplicables en el sector productivo. Con base en lo anterior lo invitamos a desarrollar cada una de las actividades propuestas a continuación de forma responsable y reflexiva adoptando una posición crítica frente a los contenidos.

Las entregas de las siguientes actividades se deben realizar según la indicación del instructor:

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. **Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).**

Las actividades para el desarrollo de la competencia Producir los Doceumntos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica colombiana vigente – Fase II es la Norma Tecnica Colombiaana GTC 185 para la gestión de documentos formales en una Organización, en esta establecen lineamientos Para la gestión de documentos Organizacionales que sirven de soporte para dar una mejor presentación y formalidad; esto con el fin de facilitar las comunicaciones escritas teniendo en cuenta la calidad. Para ello se explicaran cada uno de los documentos Organizacionales.

Utiliza las normas técnicas colombianas vigentes, las de la organización y la legislación vigente para la elaboración de documentos empresariales.

Semana 1

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar la Carta Comercial: Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 2

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Informe Ejecutivo- Corto: Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 3

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Certificado Constancia Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 4

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Certificado Constancia Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y

presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 5

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Acta Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 6

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Memorando Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 7

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Hoja de Vida- Tarjetas Protocolarias: Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 8

Descripción de la actividad: Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar Circualres-Sobres: Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas, para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Utiliza las normas técnicas colombianas vigentes, las de la organización y la legislación vigente para la elaboración de documentos empresariales.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Semana 9

Descripción de la actividad: Especifíca formatos de compraventa y orden de compra; según normatividad vigente. Elabora documentos comerciales, según tema propuesto, de manera digital aplicando la velocidad.

Tomando como referente al ciclo de compra – venta, el código de comercio (en los casos que corresponda) y la normatividad vigente; explique el formato y especifique los requisitos necesarios en su diligenciamiento de:

Comprobante de pago.
Letra de cambio.
Cheque.
Pagare.
Reclamo – Conciliación
Cotización.
Orden de compra.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II

Cuando se piensa en el término organización son muchas los sinónimos asociados a la palabra: orden, estructura, método, sistema, institución, sociedad. Todos los vocablos giran en torno a ellos y así mismos para generar los vínculos, relaciones, conexiones o separaciones de una estructura que algunas veces debe marchar de manera alineada, pero en otros casos, debe renovarse para generar cambios y adoptar nuevas ideas.

La actividad general propuesta para el desarrollo de la competencia Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa – Fase II es la matriz DOFA cruzada, sin embargo, para su realización se asignaran diferentes subactividades.

Descripción de la actividad: Conforme a la matriz DOFA realizada en el punto anterior, en relación con la microempresa y de acuerdo con las temáticas abordadas en la sesión de clase, realice en grupo de proyecto los cruces de los factores internos y externos, determinando las estrategias de mejora a implementar: F+O (Estrategia ofensiva), F+A (Estrategia defensiva), D+O (Estrategia de reorientación) y D+A (Estrategia de supervivencia) - Tema: **Matriz DOFA Cruzada**

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 10 horas

Subactividad 1: Mapa de procesos y procedimientos

Descripción de la actividad: Tomando en cuenta las temáticas vistas en clase sobre jerarquización, organigramas, procesos, procedimientos y mapa de procesos, elabore el mapa de procesos correspondiente a la PYME, en este se debe evidenciar claramente los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 10 horas

Subactividad 2: Dirección y liderazgo en una organización

Descripción de la actividad: Leer el caso de la empresa NEXUS S.A. con el fin desarrollar lo siguiente en un documento Word según indicaciones (Material de apoyo que le suministrara su instructor).

1. Realizar un análisis crítico del estilo de liderazgo de R. Mondino, e identificar las causas de fondo por las cuales R. Mondino hasta ahora no ha logrado delegar.

2. Analizar la forma en que el gerente de RH presentó su propuesta ¿Cómo debería haber procedido para tener mayor probabilidad de éxito?

3. Analizar la respuesta de Pazos.

4. Analizar la intervención del hermano del presidente (Carlos Mondino).

5. Analizar la reacción del presidente y la de los demás gerentes.

6. Analizar la reacción del gerente de RH, que lo llevó a insultar a su jefe y colegas ¿cómo debería haber procedido?

7. Analizar el efecto de este altercado en el gerente de RH.

8. Proponer cambios en la forma de liderazgo de R. Mondino, que permitan incrementar la eficacia y eficiencia de su organización.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 15 horas

Subactividad 3: Manual de procesos - Manual de funciones

Descripción de la actividad: Elaborar en grupo de proyecto el manual de funciones para los siguientes cargos en la PYME: Coordinador del departamento de Talento Humano, Coordinador del departamento comercial y jefe de compras. Posterior a esto elabore el manual del proceso de contratación de personal.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 15 horas

Subactividad 4: Análisis de la gestión administrativa.

Descripción de la actividad: Analizar el video Fabrica de naranjas a través del siguiente enlace (https://www.youtube.com/watch?v=PVPgAJ1CrQ8), posterior a esto realice un cuadro comparativo identificando los aspectos positivos y negativos de la Gestión de Supervisión de cada Planta. (Máximo 2 páginas).

Finalmente Indicar y argumentar, al menos 2 aspectos claves de cada Gestión de Supervisión, que, a su criterio, los llevaron a tener desenlaces tan opuestos (Máximo 1 página).

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 10 horas

Subactividad 5: Logo y eslogan

Descripción de la actividad: Mediante diapositivas relacione: 10 ejemplos de slogan, 5 ejemplos de cada tipo de logo existente (Logotipo, Imagotipo, Isologo e Isotipo). Finalmente, explique los ejemplos relacionados. Posterior a esto diseñe un logo y slogan para una empresa de transporte aéreo.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 10 horas

Subactividad 6: Matriz de Evaluación de Factores Internos y Matriz de Evaluación de Factores Externos

Descripción de la actividad: Realizar en equipos de proyecto el diagnóstico y evaluación del estado de la PYME a través de la matriz EFI y EFE (Formato suministrado por el instructor). Una vez realizado el diagnostico, realice un informe en donde detalle los aspectos más relevantes de los procesos administrativos de la organización; generando estrategias en pro de aplicar medidas correctivas y planes de mejora.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 15 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

Descripción de la actividad: De acuerdo a la introducción ¿cree usted que es importante la motivación en una empresa? Explique, posteriormente junto con un compañero ¿Cuál sería la mejor estrategia de motivación que podría emplear para su equipo de colaboradores? Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados. "La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones" En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización.

Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral. Cada uno de los temas propuestos tendrán un desempeño de la siguiente manera:

- ✓ Direccionamiento estretegico, Estructura organizacional, Planeación estratégica, Mapa de Procesos, Manuales de procesos y procedimientos: Para esta primera fase el aprendiz debe reconocer los lineamientos internos de cada empresa y reconocer estos procesos como parte fundamental de una organización.
- ✓ Procesos de Reclutamiento, selección y contratación: El aprendiz realizará para cada cargo el perfil de cargo, propuesta de convocatoria laboral, propuesta de formato de entrevista y tipo de contrato según las necesidades de la empresa.
- ✓ Proceso de Inducción, evaluación de desempeño: Identificará una propuesta de temas a realizar en la empresa sobre inducción y realizará el formato de evaluación de desempeño como propuesta.
- ✓ procesos de compensación, Programas de incentivos y bienestar: Identificará los procesos de compensación necesarios en una empresa y propone acciones de bienestar.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles, estudio de caso, entrevista, mapas mentales,

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material de apoyo: Diapositivas para cada uno de los temas propuestos.

Material informativo: son todos los materiales que contienen información sobre el tema que se orienta y son empleados como fuentes de saberes. Entre ellos encontramos libros, guías, etc.

Material ilustrativo: es todo el material que puede utilizarse para acompañarla información, con el fin de potenciar y ejemplificar el contenido que es impartido, ya sea interactivo, visual o audiovisual. Estos recursos pueden ser fotografías, dibujos animados, etc.

Evidencias de aprendizaje: Mapa de Proceso de Talento Humano, Mapa de proceso de la empresa, Perfiles de Cargo de la Mipyme, Propuesta de convocatoria para selección de personal, Formato de Entrevista, Propuesta de Inducción para la Mipyme, Formato de Evaluación de desempeño, propuesta de actividades de Bienestar Laboral.

Instrumentos de evaluación: Mapas Mentales, Mapas Conceptuales, Infografias, Videos, Herramientas digitales para evaluar como formularios Google, Kahoot.

Duración de la actividad: 10 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

Descripción de la actividad: Identificación de necesidades de capacitación: Diagnóstico. Programas de Capacitación: Planeación. Verificar que la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa. Propuesta de capacitación. Propuesta del programa de capacitación.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Investigación, Glosarios, Infografias, Mapa Conceptual, Diagrama, mapa de procesos.

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material de apoyo: Diapositivas para cada uno de los temas propuestos.

Material informativo: son todos los materiales que contienen información sobre el tema que se orienta y son empleados como fuentes de saberes. Entre ellos encontramos libros, guías, etc.

Material ilustrativo: es todo el material que puede utilizarse para acompañarla información, con el fin de potenciar y ejemplificar el contenido que es impartido, ya sea interactivo, visual o audiovisual. Estos recursos pueden ser fotografías, dibujos animados, etc.

Evidencias de aprendizaje: Planeación de las propuestas de Capacitación para la pyme con su cronograma y costos de cada actividad.

Instrumentos de evaluación: Mapas Mentales, Mapas Conceptuales, Infografias, Videos, Herramientas digitales para evaluar como formularios Google, Kahoot.

Duración de la actividad: 10 horas.

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

Descripción de la actividad: Los contenidos que se desarrollaran en las diferentes competencias demandan la conceptualización a partir de análisis teóricos, conceptos, ejerccios prácticos, exposiciones, pruebas de conocimeintos asi como investigación.

Ambiente requerido: 710 CGA

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, debates y resolución de problemas.
- Aprendizaje colaborativo: Trabajo en grupo para construir conocimiento juntos.
- Uso de tecnología en el aula: Integrar herramientas digitales para enriquecer el aprendizaje.
- Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los estudiantes

Materiales de formación: Computadoras.

Material de apoyo: Herramientas técnologicas - TIC.

Duración de la actividad: General 110 horas - asociadas al total de la competencia en el programa de formación.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de planeación aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Las entregas de las siguientes actividades se deben realizar según la indicación del instructor:

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. **Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).**

Con el fin de estandarizar la elaboración de documentos, presentar propuesta Manual Organizacional, plantillas de Documentos (con comentarios aclaratorios), Informe corto con el diagnostico de la Pyme. Documentos requeridos para la microempresa y de acuerdo con la normatividad establecida de la misma.

Presentación de los mismos (GTC 185), con el diagnóstico de la microempresa en estudio, donde dé a conocer cómo funciona la Gestión Administrativa y demás aspectos importantes en la organización. Analizará en éste las debilidades encontradas y lo que se planea para una mejora organizacional, entre otros aspectos solicitados por cada instructor, ya que es el mismo informe que presentará al finalizar el trimestre respecto al proyecto.

Descripción de la actividad: Elaborar en grupo PYME la propuesta final Manual Organizacioanl y el informe con el diagnostico, este debe contener los documentos requeridos donde analizaran las debilidades encontradas y para mejora de la organización partiendo con cada una de las actividades para una mejora continua a la MYPYME. **NOTA:** Todos los documentos se trabajarán en el formato normalizado de la microempresa, es decir, con las zonas uno y dos (membrete y pie de página), que, si no lo tienen establecido, usted con su equipo de trabajo lo diseñarán, de acuerdo a lo sugerido en la GTC 185 (pág. 6) y se lo presentarán al empresario para su aprobación y/o sugerencias.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación, asignado por coordinación y/o otros requeridos según necesidad.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Listas de verificación, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación.

Materiales de formación: Materiales convencionales (Exposiciones del instructor, tareas indivuduales, tableros, Consultas individuales, solución de casos, desarrollo individual como en grupo de trabajo).

Material de apoyo: Norma Tecnica Colombiana GTC 185- NTC 1486, presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, recursos físicos libros, revistas, talleres, videos, materiales de formación creados por instructora y aprendices, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, etc.

Duración de la actividad: 8 horas aprox.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II

La planeación estratégica (o planificación estratégica) es el proceso a través del cual se establecen los objetivos estratégicos de una empresa, y se formulan las estrategias que permitirán alcanzarlos teniendo en cuenta factores externos e internos.

También podemos definir a la planeación estratégica como el proceso a través del cual se declara la visión, la misión y los valores de una empresa, se analiza su situación externa e interna, se establecen sus objetivos estratégicos, y se formulan las estrategias que permitirán alcanzarlos. La planeación estratégica se realiza a

nivel organizacional; es decir, considera un enfoque global de la empresa, razón por la cual se basa en objetivos y estrategias que parecen simples y genéricos, pero que afectan a una gran variedad de actividades. Con el fin de contribuir en la PYME a fortalecer los procesos administrativos y contables se plantea lo siguiente:

Descripción de la actividad: Elaborar en grupo el informe del proyecto formativo, este debe contener caracterización de la empresa, análisis diagnóstico del macro ambiente (PESTEL), microambiente (clientes, proveedores, competidores, organismos reguladores, etc.) y análisis al interior de la organización (DOFA). Adicional debe contener el diagrama de Gantt de las actividades planteadas en la fase inicial.

Ambiente requerido: pluritecnológico

Estrategias o técnicas didácticas activas: Búsqueda y análisis de información, tareas individuales, investigaciones, Exposiciones del instructor, debates, solución de casos, aprendizaje basado en problemas, análisis y discusión en grupos.

Materiales de formación: Materiales convencionales (impresos, tableros didácticos, materiales manipulativos, juegos)

Material de apoyo: Materiales audiovisuales (diapositivas, grabaciones de sonido, videos, páginas Web: Internet, Intranet, multimedia, correo electrónico, chats)

Duración de la actividad: 15 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

Descripción de la actividad: Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. Para tal fin es importante no solo enterner cada proceso relacionado con Talento Humano sino también saber como evaluarlo y reconocer sus resultados e indicadores al final del proceso.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Investigación, Glosarios, Infografias, Mapa Conceptual, Diagrama, mapa de procesos.

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material apoyo: es todo el material que puede utilizarse para acompañarla información, con el fin de potenciar y ejemplificar el contenido que es impartido, ya sea interactivo, visual o audiovisual. Estos recursos pueden ser fotografías, dibujos animados, etc.

Evidencias de aprendizaje: Entregable de la competencia que en este caso seria la Propuesta del programa de capacitación para la pyme.

Instrumentos de evaluación: Mapas Mentales, Mapas Conceptuales, Infografias, Videos, Herramientas digitales para evaluar como formularios Google, Kahoot.

Duración de la actividad: 10 horas.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

Descripción de la actividad: Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. Para tal fin es importante no solo enterner cada proceso relacionado con Talento Humano sino también saber como evaluarlo y reconocer sus resultados e indicadores al final del proceso.

Ambiente requerido: Ambiente de Formación 505 asignado de acuerdo a la franja.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Investigación, Glosarios, Infografias, Mapa Conceptual, Diagrama, mapa de procesos.

Materiales de formación: Guia de aprendizaje, Manual de Contratación de Función Publica, Guia de Inducción de Función Publica.

Material apoyo: es todo el material que puede utilizarse para acompañarla información, con el fin de potenciar y ejemplificar el contenido que es impartido, ya sea interactivo, visual o audiovisual. Estos recursos pueden ser fotografías, dibujos animados, etc.

Evidencias de aprendizaje: Entregable de la competencia que en este caso seria la Propuesta del programa de capacitación para la pyme.

Instrumentos de evaluación: Mapas Mentales, Mapas Conceptuales, Infografias, Videos, Herramientas digitales para evaluar como formularios Google, Kahoot.

Duración de la actividad: 10 horas.

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

Descripción de la actividad: Profundizar los conocimientos adquiridos en clase a través de las consultas de los contenidos, bibliografía y conceptos-glosario propios de las competencias, con el objeto de abordar de manera más abierta las temáticas trabajadas en formación. Adicinalmente Realizar estudios de caso, donde la complejidad y la argumentación sean los instrumentos de elaboración y aplicación a los contextos específicos definidos en los casos presentados.

Ambiente requerido: 710 CGA

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje activo: Implica actividades prácticas, debates y resolución de problemas.
- Aprendizaje colaborativo: Trabajo en grupo para construir conocimiento juntos.
- Uso de tecnología en el aula: Integrar herramientas digitales para enriquecer el aprendizaje.
- Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los estudiantes

Materiales de formación: Computadoras.

Material de apoyo: Herramientas técnologicas - TIC.

Duración de la actividad: General 110 horas - asociadas al total de la competencia en el programa de formación.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
FASE (I) ANÁLISIS	Diagnostico de los procesos de gestion administrativa desarrollados en las microempresas de bogotá para detectar debilidades y oportunidades	Con la Norma Tecnica Colombiana GTC 185, realizar los diferentes documentos Organizacionales como lo son: la Carta Comercial, Informe Ejecutivo, Corto, Extenso, Memorandos, Actas, Certifcado, Constancia, Hoja de Vida, Sobres, Tarjetas Protocolarias, Sobres Formatos de Compraventa: Concepto, recomendacines para su redacción, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). Desarrollo de manera iundividual realizar el documento en hojas blancas,	**Producir Documentos (FASE II).** **Evidencias de Desempeño:** Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. Sobre acentuación, signos de puntuación y reglas ortográficas. Conoce los diferentes documentos Organizacinales de la GTC 185 vigente e identifica la manera	**Producir Documentos (FASE II).** • Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: Semántica, morfología y de sintaxis; las técnicas de digitación y las Normas Técnicas Colombianas vigentes sobre documentación comercial. • Aplica las técnicas de digitación, realizando ejercicios con los alcances superiores e inferiores y de integración con todo el teclado hasta lograr su dominio e incrementando la velocidad y la precisión.	**Producir Documentos (FASE II).** Evaluación y trabajos escritos (Lista de chequeo, Cuestionario de evaluación, Juego de roles, Estudio de casos, Cuestionarios encuestas, Estudio de casos, Sustentaciones grupales, solicitud de evidencias de producto. Evaluaciones escritas y talleres prácticos) Informe escrito en normas TÉCNICAS COLOMBIANAS

		para realizar el manual Organizacioanl como propuesta a su empresario.	correcta de redactar y elaborar correctamente cada uno de ellos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental. **Evidencias de Conocimiento:** Conoce los diferentes documentos Organizacinales de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar y elaborar correctamente cada uno de ellos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental.	• Transcribir textos con exactitud, aplicando las técnicas de digitación, los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas, teniendo en cuenta el orden de la solicitud. Verifica rigurosamente que los documentos reúnan las condiciones para ser radicados, registrados y despachados, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de documentos y las de gestión de la calidad.	GTC 185 y NTC 1486. Plataformas Virtuales de colaboración.

			Evidencias de Producto: Elabora Manual de plantillas elabora y redacta documentos de manera responsable requeridos para la microempresa aplicando las normas gramaticales y de sintaxis; las de redacción; las Normas Técnicas Colombianas vigentes.		
		Intervenir (FASE II) • Realizar los cruces de la Matriz DOFA en relación al diagnóstico realizado en el trimestre anterior. • Diseñar el mapa de procesos de la PYME plasmando los factores estratégicos, misionales y de soporte. • Elaborar de manera	**Intervenir (FASE II)** **Evidencia de Conocimiento:** Planeación estratégica de la microempresa **Evidencia de Desempeño:** Matrices DOFA, cruzada, PESTEL, PEYEA, ISHIKAWA	**Intervenir (FASE II)** Aplica con responsabilidad el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento.	**Intervenir (FASE II)**

		individual a mano escrita en un 1/8 de cartulina una infografía en donde se especifiquen los conceptos básicos que componen la tipología de recursos en una organización • Elaborar un manual de funciones y un manual de procesos según indicaciones del instructor. • Elaborar una prestación en PowerPoint en relación a las normas ISO, sustentándolas según programación que indique su instructor. • Leer el caso de la empresa NEXUS S.A. respondiendo el cuestionario. • Realizar un cuadro comparativo identificando los aspectos positivos y negativos de la Gestión de	**Evidencia de Producto:** Matriz DOFA cruzada.	Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización Aplica con responsabilidad los procesos de la Unidad Administrativa teniendo en cuenta los principios de Planeación en la ejecución de programas de mejoramiento. Aplica con responsabilidad el manual de funciones y procedimientos de la Organización.	

		Supervisión de cada Planta en relación al caso Fabrica de Naranjas. • Elaborar un mapa sistémico en donde se especifiquen los conceptos y características de las fuentes de información. **Coordinar las actividades del talento humano.** SEMANA 1 Misión: Concepto e importancia de su implementación Políticas, lineamientos, planes: concepto, importancia y tipo. Estructura Organizacional, Mapa de Procesos. SEMANA 2 Manuales de procesos y procedimientos y de funciones	**Coordinar las actividades del talento humano.** **Evidencia de Conocimiento:** **-**Verificar que las tareas respondan al manual de procedimientos y los estándares de calidad. - Interpretar el manual de procedimientos **Evidencia de Desempeño:** -Asignar las tareas teniendo en cuenta las capacidades y	**Coordinar las actividades del talento humano.** - Interpretar el manual de procedimiento **-**Definir los medios de publicación de las actividades. -Seleccionar el instrumento de control de las tareas. -Asignar las tareas teniendo en cuenta las capacidades y las habilidades del personal. -Verificar los resultados de las tareas con los estándares de	**Coordinar las actividades del talento humano.** Estudio de caso. Juego de roles. Mapa conceptual. Mapa mental. Cuestionarios Participación en foros, wikis. Lista de chequeo

		-Diferencia entre función, actividad y tarea. SEMANA 3 -Proceso de Admisión -Reclutamiento, -Selección SEMANA 4 -Diseño de los Cargos -Evaluación de Desempeño SEMANA 5 -Proceso de Compensación. **Proponer programas de capacitación.** SEMANA 6 Identificación de necesidades de capacitación: diagnóstico. SEMANA 7 Programas de Capacitación: Planeación. SEMANA 8 Verificar que la realización de las actividades del talento humano de la	las habilidades del personal. -Verificar los resultados de las tareas con los estándares de calidad y la agenda de trabajo propuesta **Evidencia de Producto:** -Perfil de Cargos -Formato de Evaluación de Desempeño **Proponer programas de capacitación.** **Evidencias de Conocimiento:** Identificar las necesidades de desarrollo, utilizando las metodologías adoptadas por la Organización. **Evidencias de Desempeño:** Aplicar instrumentos para recolectar la información y diagnóstico de necesidades	calidad y la agenda de trabajo propuesta. **Proponer programas de capacitación.** Aplicar los manuales de Procesos y Procedimientos y el de funcionesa organización. Identificar necesidades de capacitación establecidas por la organización. Aplicar instrumentos para obtener información sobre necesidades de	**Proponer programas de capacitación.** Infografia Mapa Conceptual Exposición Estudio de Caso Resolución de Problemas Juegos de Roles Listas de chequeo

		unidad administrativa. SEMANA 9 Propuesta de capacitación. SEMANA 10 Propuesta del programa de capacitación. **Procesar la Información.** Notas sobre el desempeño del estudiante en función de: Pruebas escritas, virtuales, ensayos, informes y exposiciones	de acuerdo con la metodología establecida por la Organización. **Evidencias de Producto:** Elaboración del Plan de Capacitaciones de la Pyme. **Procesar la Información.** **Evidencia de conocimiento:** Presenta informes, pruebas orales, pruebas escritas asociadas a los temas programados reflejando comprensión conceptual de los principios de la metodología de la investigación y de los componentes estadísticos. **Evidencia de desempeño:**	capacitación. Elaborar el instrumento para recolectar la información. Elaborar el informe de necesidades. **Procesar la Información**. Reconoce postulados, principios, teorías, conceptos, relacionados con el contexto planteado, en pro del entendimiento de la planeación de las actividades de Procesar la información Realiza cada uno de los entregables propuestos, de acuerdo a lo solicitado y teniendo en cuenta el contexto.	Cuestionario Sustentaciones grupales Talleres **Procesar la Información**. Observaciones espontáneas, conversaciones y diálogos, preguntas de exploración. Observación sistemática, Evaluaciones de conocimiento, Pruebas de ejecución, listas de verificación para evaluar el desempeño Aplicación de instrumentos de recolección información Elaboración de documentos utilizando las

			Demuestra habilidades prácticas a partir de la aplicación de los conocimientos de la metodología de la investigación y estadística en la presentación de informes, pruebas orales y pruebas escritas interpretando resultados de manera integral. **Evidencia de producto:** Elabora productos como presentaciones , informes, cuadros, tablas, gráficos, con la precisión y calidad requeridas para los temas de metodología de la investigación, y estadística.	Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información y aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones. Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación e interpreta las medidas de tendencia para el análisis de la información con oportunidad al trabajo solicitado. Realiza los informes estadísticos y de investigación asociados con procesar la información procesos de gestión del recurso humano.	tecnologías disponibles Estudio de casos, Talleres Exposiciones, mapas mentales y conceptuales, valoración de productos, Resolución de problemas, Panel de debate, Examen oral y/o escrito.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. **Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).**

Digitar: Adiestramiento de las manos en la ejecución del teclado.

Documento: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte.

Elaborar: Preparar o elaborar un producto, mediante el tratamiento adecuado.

Formatos: un formato es cualquier característica asignada a u carácter o un bloque de caracteres u otros elementos. Eje: Tamaño de letra, color, tipio de letra, alineación, estilo simple negrita, cursiva y subrayado.

Gramática: Se denomina gramática a la ciencia que tiene como objeto de estudio a los componentes de una lengua y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín gramática y hace referencia, por otra parte, al arte de dominar una lengua de modo correcto, tanto desde el habla como con la escritura.

Informe: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

Márgenes: Las márgenes de página son el espacio en blanco que queda alrededor de los bordes de una página. Generalmente, el texto y los grafios se insertan en el área de impresión situada entre las márgenes. No obstante, algunos elementos pueden colocarse en los márgenes: por ejemplo, los encabezados, pies de página y los números de página.

Redacción: Se denomina al proceso mediante el cual se estructura un discurso escrito. La redacción es un arte, pero también una técnica, en la medida que utiliza determinados ´procederes que garantizan que el texto tenga cierto nivel de coherencia.

Sangría: La sangría establece la distancia del párrafo respecto al margen izquierdo o derecho. Entre los márgenes, puede aumentar o disminuir la sangría de un párrafo o un grupo de párrafos dependiendo el formato o características del documento que se esté elaborando, la sangría puede ser además de izquierda y derecha especial.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II

Actividad. Conjunto de tareas o pasos que deben ser dados para conseguir el objetivo previsto. Toda actividad debe llevar aparejada un producto determinado. También se denomina actividad a cada una de las acciones con las que se concreta el desarrollo de un proyecto.

Contexto. Es el conjunto de circunstancias, factores o actuaciones que rodean y pueden afectar el funcionamiento de una institución u organización, a sus programas o servicios.

Coordinación. Colaboración planificada de diferentes individuos, departamentos y/o organizaciones interesadas en alcanzar un objetivo común.

Diagnóstico. Etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas. Para el entorno, estos suelen interpretarse como amenazas u oportunidades, y para la entidad o dependencia como fortalezas o debilidades.

Eficiencia. Es la relación entre los insumos o recursos empleados y los resultados o productos alcanzados.

Eficacia. Es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos.

Entorno. Porción de la realidad que puede afectar al sistema o ser afectada por este.

Estrategia. Es la manera en cómo enfoca una organización o institución su misión y objetivos, buscando maximizar sus ventajas y minimizar sus desventajas competitivas.

Estructura organizativa. Se refiera a la forma en la que una institución organiza en unidades funcionales, relativamente independientes, sus recursos humanos para la realización de sus funciones sustantivas o sus programas y servicios educativos.

Meta. Expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.

Misión. Es el propósito o la razón de la existencia de una organización o institución, describe lo que en el presente hace esta.

Planeación. En un sentido amplio, es algo que hacemos antes de efectuar una acción; es decir, es una toma de decisiones anticipada. Es un proceso de decidir lo qué se va a hacer y cómo se va a realizar antes de que se ejecuten las acciones. La planeación se hace necesaria cuando el hecho o estado de cosas deseable para un futuro implica un conjunto de decisiones interdependientes. En este sentido, la planeación no es un acto, sino un proceso, el cual no tiene una conclusión ni punto final. Como proceso, la planeación se dirige hacia la producción de uno o más estados futuros deseables y que no es probable que ocurran a menos que se haga algo al respecto. En consecuencia, la planeación se interesa tanto por evitar las acciones incorrectas como por reducir las probabilidades de fracaso.

Planeación estratégica. La planeación estratégica se define como el proceso de desarrollo y mantenimiento de un ajuste permanente entre la organización y las cambiantes oportunidades de su entorno. Generalmente,

la planeación estratégica es de largo plazo (cinco a diez años) y abarca a todo un sistema u organización buscando resultados de largo alcance.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

Administrar: realización actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Análisis de puesto: estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente.

Análisis: acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible; reconocer la naturaleza de las partes y las relaciones entre estas, y obtener las conclusiones objetivas del todo.

Auditar: realización de una auditoría, la cual consiste en un examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su evaluación. Es la revisión o análisis periódico que se efectúa a los libros de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización administrativa, con el objeto de emitir opiniones y recomendaciones con respecto a su funcionamiento.

Autorizar: dar autoridad, poder o facultad a una persona para permitir, aprobar, justiticar o sancionar determinados actos.

Capacitar: preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar

delegación: acto bilateral que permite conferir a un colaborador el encargo de realizar un trabajo, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final de los resultados.

Ejecución: función concerniente a la realización de acciones con fundamento en las políticas y dentro de los límites establecidos por la administración para el logro de los objetivos preestablecidos.

procedimiento: sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal; la determinación de los tiempos y métodos de trabajo; el control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Proceso administrativo: conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración. Involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin, a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Puesto: conjunto de deberes y responsabilidades permanentes que requieren la atención de una persona durante la totalidad o parte de la jornada de trabajo.

RECURSOS: medios que se emplean para realizar las actividades. Se clasifican en seis clases: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

Relaciones de trabajo: relaciones que se efectúan entre trabajadores; entre estos y sus superiores jeráquicos y el público. Son necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Servicio: equivalente no material de un bien. Es intangible, porque no se puede ver, tocar, sentir ni oler. Está directamente relacionado con la atención de la necesidad del usuario.

Supervisión: acción de apoyar y controlar el cumplimiento satisfactorio de las actividades asignadas a un grupo de trabajadores.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

Actitudes: son los marcos de referencia, generalmente emocionales, a través de los cuales juzgamos la realidad, y condicionamos nuestra conducta, predisposiciones para actuar, criterios de juicio.

Capacitación: La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno, la capacitación.

Conducta: es la forma de actuar y de relacionarse con los demás; aquí no se evalúan las causas de las **Conductas:** Se busca modificar conductas ante situaciones concretas.

Diagnostico de necesidades de capacitación: La Determinación de Necesidades de Capacitación (DNC) es la parte medular del proceso de capacitación laboral. Nos permite conocer las necesidades existentes en un empresa, a fin de establecer los objetivos y acciones en el plan de capacitación.

Entrenamiento: Se conoce como entrenamiento a la adquisición de habilidades, capacidades y conocimientos como resultado de la exposición a la enseñanza de algún tipo de oficio, carrera o para el desarrollo de alguna aptitud física o mental y que está orientada a reportarle algún beneficio o utilidad al individuo que se somete a tal o cual aprendizaje.

Inducción: La inducción a los empleados es una forma de capacitarlos para cumplir bien las funciones y necesidad de la capacitación: Surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

Arreglo de datos: Organización de los datos brutos por observaciones en orden ascendente o descendente.

Clase: Intervalo en el cual se agrupan los datos en una tabla de distribución de frecuencias.

Coeficiente de variación: Medida de dispersión relativa de un conjunto de datos, se calcula dividiendo la dispersión estándar entre la media y multiplicando el cociente por cien.

Datos: Los hechos y números que se reúnen, analizan e interpretan

Desviación estándar: Medida de la dispersión de un conjunto de datos; se calcula sacando la raíz cuadrada positiva de la varianza.

Desviación media: También se llama Desviación promedio o desviación media absoluta. Es la media aritmética de las desviaciones con respecto a la media aritmética en términos absolutos.

Experimento: Cualquier proceso que genere resultados bien definidos, que se representan por Ei.

Intervalo: Distancia existente entre el valor máximo y el más bajo en un conjunto de datos.

Media aritmética: Suma de los valores dividida entre el número total de ellos.

Media geométrica: Medida de tendencia central que se usa para medir la tasa promedio de cambio o crecimiento de alguna cantidad; se calcula tomando laenésima raíz del producto de n valores que representan el cambio.

Media ponderada: Promedio que se calcula a fin de tener en cuenta la importancia de cada valor para el total global; es decir, un promedio donde el valor de cada observación se pondera mediante algún índice de su importancia.

Medida de tendencia central: Es el dato que queda al centro de un ordenamiento de menor a mayor.

Varianza: Medida de dispersión para un conjunto de datos, en las desviaciones de los valores de los datos respecto a la media, elevadas al cuadrado.

Información: conocimiento extraído de los hechos o de los fenómenos. En metodología cualitativa se suele emplear en lugar de dato.

Investigación: actividad sistemática, rigurosa y continuada realizada con la finalidad de dar respuesta a un problema.

Método: Procedimiento a seguir para conseguir una finalidad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Sandra Milena Ruiz Marín. 210601001. Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).

Diccionario.

Guía Técnica Colombiana GTC 185.

Normas de calidad ISSO.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Guía Técnica Colombiana 185. Documentación Organizacional. Bogotá D. C., Ed. 30 de septiembre de 2009.

Gina Licet Mendoza Montes 210601003. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase II

Acosta, A. M., & Pérez, A. C. (2010). La planificación estratégica en las empresas familiares. CICAG: Revista del centro de investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 7(2), 81-87.

Aguilera, F. C., & Marchant, L. (2014). Competencias (o habilidades) gerenciales: una herramienta indispensable para el desarrollo organizacional. Desarrollo organizacional".

Bonilla, Y. (2 de febrero de 2014). La planeación estratégica de la empresa. E. L. Marketing, Editor. http://e-learningmarketing.blogspot.com/2012/07/planeacion-estrategica-demercadeo.html.

Alexandra Camelo Bohorquez 210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa.

Chiavenato Idalberto, Gestión del talento humano. Mc Graw Hill. Tercera edición.

Silceo Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. Editorial Limusa. México, 1995.

Arias Galicia, Fernando. Administración de los Recursos Humanos. Editorial Trillas. México, 1994.

Graig L., Robert. Manual de Entrenamiento y Desarrollo del personal.Editorial Diana. México, 1975.

Guía de Inducción y Reinducción Proceso Gestión del Talento Humano. https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/0/2021-11-30_Guia_induccion_reinduccion_v4.pdf/687d670f-49bf-5e59-e846-49d0508c1371?t=1638400040709

Manual de Contratación. https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/0/2022-07-29_Manual_contratacion_v16.pdf/5c1f712e-a22b-a459-d7cc-99d6dd83c847?t=1659141497121

Alexandra Camelo Bohorquez 210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.

Chiavenato Idalberto, Gestión del talento humano. Mc Graw Hill. Tercera edición.

Silceo Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. Editorial Limusa. México, 1995.

Arias Galicia, Fernando. Administración de los Recursos Humanos. Editorial Trillas. México, 1994.

Graig L., Robert. Manual de Entrenamiento y Desarrollo del personal.Editorial Diana. México, 1975.

Manuales de procesos y procedimientos y de funciones: concepto, Importancia, usos y limitaciones.

Guía de Capacitación Función Pública.

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/35003993/GUIA_Capacitaciones_PIC_15.pdf/0d2556c9-8168-7ef9-9577-91d751c41fa8?t=1702504859633

Elvis Yamir Correa Ramos. Competencia 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

José Calzada Benza. Métodos estadísticos para la investigación. Lima: Sesator, 1964.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, and María del Pilar Baptista Lucio.

Metodóloga de la investigación. Madrid: McGraw-Hill, 1998.

Yanetsys Sarduy Domínguez. El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Revista cubana de salud pública, 33(3):0-0, 2007.

Anderson D., Sweeny D. & Williams T. Estadística para administración y economía. Décima edición. Editorial Cengage Learning. México, 2020.

Tellez C.y Lemus D. Estadística descriptiva y probabilidad con aplicaciones en R, Primera edición. Editorial Kimpres. Colombia 2014.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Sandra Milena Ruiz Marín Gina Licet Mendoza Montes Alexandra Camelo Bohorquez Elvis Yamir Correa Ramos.	Instructora Instructora Instructora Instructor	SENA - CGA	1 de julio 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa
- Código del Programa de Formación: 122115
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.
- Fase del Proyecto (si aplica): Análisis
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Diagnóstico de los procesos de Gestión Administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar debilidades y oportunidades.
- **Ingrid Aseneth García Moreno** Competencia 210601003 Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase I

  Linda María López Cañón Competencia 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

  Sandra Milena Ruiz Marín Competencia 210601001. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase I).

  Diana Carolina Ríos Méndez Competencia: 240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social – Ética.
- Resultados de Aprendizaje:
  - Intervenir en el Desarrollo

  21060100301 realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos

  21060100302 aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

- Facilitar el servicio a los clientes

21060101001 utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
21060101002 operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
21060101003 proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
21060101004 proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
21060101005 verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
21060101006 identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

- Producir documentos

21060100101. Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asunto, el tipo y las funciones de la unidad administrativa, de acuerdo con las normas establecidas.
21060100102. Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión; los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas y acrónimos, de acuerdo con el orden de la solicitud.
21060100103. Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de gestión de la calidad.

- Promover la interacción - ética

24020150001. Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

24020150003. Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo y permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
24020150004. Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
24020150006. Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

- Duración de la Guía de Aprendizaje: 1000 horas

2. PRESENTACIÓN

La presente guía le orientará en su proceso formativo acerca de las diferentes competencias, anteriormente descritas, importantes para el fortalecimiento de los conceptos de la Gestión Administrativa según la normatividad vigente, así como el contexto, desarrollo y evolución del proceso administrativo, teorías de la Administración, metas de indicadores de gestión y el análisis de cada una de las actividades de este proceso. Mediante el desarrollo de la siguiente guía, usted podrá entender y comprender aquellos aspectos importantes y relevantes que existen en un proceso administrativo para la correcta toma decisiones.

La importancia de conocer y procesar los datos adecuadamente les permite a las empresas hacer un adecuado control de los procesos; las diferentes herramientas para recolección de datos se deben conocer para así aplicar el más adecuado al diagnóstico de la organización.

En esta guía se motivará el uso de herramientas tecnológicas, que le permitan fortalecer sus conocimientos y la utilización de mecanismos digitales que mejoran el desempeño profesional.

El desarrollo de esta guía se deberá hacer a través de los grupos de trabajo, con el ánimo de compartir experiencias y conocimientos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Intervenir en el desarrollo: Reconocimiento de conceptos iniciales Teoría de la organización, Estructura y diseño, Metas y eficacia, Evolución de la teoría administrativa, Escuelas y enfoques de la teoría administrativa.

1. Hacer un cuadro comparativo en la plataforma miro.com de los conceptos Teoría de la organización, estructura y diseño, metas y eficacia, evolución de la teoría administrativa, escuelas y enfoques de la teoría administrativa.

Facilitar el servicio a los clientes

Semana 1.

Estimado aprendiz en esta sesión se trabajarán los estudios previos de la competencia y un autodiagnóstico. Realice la primera guía con las siguientes indicaciones visualizar el video http://www.youtube.com/watch?v=qyFS3pF8h3A del Caso: Honda, Responda:

¿Qué significa para usted el servicio al cliente?, ¿Creen que existe un buen servicio al cliente y mal servicio al cliente? ¿Por qué?, ¿En qué partes del video evidenciaron una adecuada atención al cliente? Describa una situación de un buen servicio o de un servicio inadecuado que ustedes hayan prestado o del cual haya sido objeto, puede ser en la empresa donde trabajen o hayan trabajado, o en el momento en que hayan efectuado una compra. Lea el material de apoyo "Servicio al Cliente – Aguilar y Vargas.pdf" y desarrolle: Resumen indicando, Cliente y las características del servicio al cliente, características de las organizaciones que ofrecen un buen servicio al cliente. Consulte el artículo de "Pautas para Garantizar Servicio al Cliente" en pdf, material de apoyo,

Elabore: Resumen de máximo tres páginas indicando la importancia de la atención al cliente, los principios, modelo del triángulo de servicio, posteriormente. Elabore un cuadro sinóptico con las estrategias de servicio al cliente.

a. Realice la lectura del material de apoyo "Consumidores Clientes y Usuarios- Mc. Graw-Hill", elabore: Matriz donde indique: Tipología del cliente, características, pautas de actuación. Resumen de dos páginas sobre los factores que condicionan la compra y tipos de compras.

b. Consulte documento “Pautas para garantizar el servicio al cliente.pdf” dejado en el material de apoyo. Elabore: Mapa conceptual sobre: cliente frecuente, cliente fidelizado; tipos de clientes: cliente interno, externo, cliente final, intermediario, publico objetivo y cliente potencial.
c. En una diapositiva explique cómo se desarrolla el SAV (Sistema Automatizad de Ventas).
d. Por grupos mipyme realice un juego de roles donde se evidencie el servicio al cliente desde una empresa de telefonía o Homecenter y se presta el servicio en inglés. Tienen tres minutos. Para la socialización.

En la segunda guía realice la lectura de la guía la identificación de la personalidad para el servicio al cliente.

En sesión de clase debe responder unas preguntas auto diagnósticas y conceptualización sobre servicio: definición, Ciclo, Triangulo, momentos de verdad, Protocolo, Procedimiento, Norma Técnica, canales, Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable, Protocolo y Portafolio de servicios o productos: características y tipos, Código de ética:

Principios rectores y normas, manuales de procedimientos: manejo de equipo y herramientas. Sistema de información: registro y base de datos. Posteriormente, identifique el servicio al cliente y esto como afecta el direccionamiento estratégico y la estructura organizacional con la que cuenta la pyme, con el fin de determinar faltantes y mejoras.

Como reflexión el gran reto que tiene hoy en día el marketing es conseguir que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, pero debido tanto a la dinámica social y cultural que tiene la empresa actual como a la llegada de las nuevas tecnologías, está obligada a imprimir cambios en su filosofía y modo de hacer.

Esto significa potenciar dentro de la compañía una «cultura cliente» para lo que precisa contar con un personal en actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder comunicar a los clientes todos los intangibles que lleva consigo la palabra servicio o producto. La base de toda empresa debe ser el cliente.

Cuando se escucha “C.R.M” (la administración comercial sistemática y profesional de la relación con el cliente) a priori se lo relaciona con un software, con la tecnología informática, pero es en realidad una filosofía para todo el management, una estrategia, un camino para las compañías modernas, es la verdadera punta del iceberg del marketing del siglo XXI. La visión central de esta

filosofía es colocar en el centro de la compañía al propio cliente, colocando toda la información disponible a su servicio, para la generación de mayores ventas mediante su más profundo conocimiento.

Producir documentos

Promover la interacción - ética

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo individual y lectura crítica.

Materiales de formación:

Material de apoyo: Presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, online físicas y digitales, recursos físicos libros, revistas, talleres, artículos, videos, páginas web, materiales de formación creados por instructora y aprendices, recursos online, bibliotecas virtuales, biblioteca física Sena, Computadores, USB, Software Interactivos, Pistas de audio, Vídeos de Sitcoms y vídeos de YouTube, Guías, imágenes online, tablero virtual, plataforma de videoconferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS etc.

Duración de la actividad: 8

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

Descripción de la actividad:

Intervenir en el desarrollo: Entorno global, Gestión del entorno, Escuela de la Administración empírica, Teorías modernas o Modelos Gerenciales, Empowerment, Outsourcing, Administración estratégica, Reingeniería, Benchmarking, Teoría Sistémica.

1. Crear un juego en la plataforma Educa play, sobre el concepto asignado.

Facilitar el servicio a los clientes

Semana 2.

Se abordará el concepto de Servicio, cliente, así como los diferentes tipos de cliente y algunos factores para el diseño del instrumento de evaluación del servicio. Con esta información usted

como aprendiz podrá elaborar el protocolo de atención al cliente de acuerdo con el procedimiento de la organización lo cual le permitirá establecer mejorar y optimizar la gestión del talento humano. Para esta actividad usted realizará las siguientes evidencias:

- Elaborar una línea del tiempo donde se escribirán los momentos de verdad con el cliente. Línea del tiempo creando un protocolo de servicios: Lea cada uno de los textos entregados por el instructor con respecto a la creación de un protocolo de servicios e identifique las fechas y los movimientos que acarrearon el inicio de una nueva era de servicio al cliente. En seguida en un procesador del texto realice una línea del tiempo.

Orden de los hechos históricos. Para ver el orden temporal de lo que ha sido servicio al cliente.

- Se realizará un mapa mental de la temática trabajada, una vez realizada la lectura y un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas.
- Identifique como relaciona usted las competencias a desarrollar, con el contenido de la imagen.

En un segundo momento el aprendiz para fortalecer sus habilidades, identificar necesidades y tipologías de clientes de la pyme a analizar, aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la organización.

Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivo durante el desarrollo de las actividades, objetivos del trabajo en equipo. Por qué es importante trabajar en equipo, Fundamentos de Liderazgo.
Cuál es la importancia del liderazgo. Que se entiende por Toma de decisiones. Aspectos a considerar en la Toma de Decisiones. Qué entiende por la resolución de problemas. Pasos necesarios en la Resolución de Problemas. Definición de Administración.

Elementos de la Administración. Concepto, Conducta y pensamiento, aspectos de la personalidad. Características de la personalidad, factores de la personalidad, dimensión Interpersonal, Imagen personal, aspecto Corporal: Cuidado de la piel, del cabello y del rostro; la Salud, el aspecto Espiritual; Encanto personal, vestuario y Accesorios: combinación de colores, uso del uniforme, accesorios. maquillaje, Perfume, elegancia Masculina; relaciones Interpersonales: Concepto, Elementos y Desarrollo, defina actitud, aptitud, Conocimiento y Proactividad. Defina Personalidad y enuncie los aspectos de la misma. Que es conducta. Que es Pensamiento. Que significa tener encanto personal. Relaciones Interpersonales. Concepto. Por qué es importante a nivel personal, ¿realice taller de Quién soy yo?, reconozca los diversos rasgos de personalidad de los compañeros de equipo e intergrupales,

Trabaje taller de comunicación, factores que intervienen, obstáculos y formas de comunicación asertiva en el medio empresarial. Determine actitudes y comportamientos válidos dentro de la sociedad. Socialice con sus compañeros por qué conocer sobre el temperamento, carácter y rasgos personales de sus compañeros, jefes y clientes constituye un factor de éxito en la tarea de Servicio al Cliente. Elabore una lista de sus rasgos de personalidad positivos que son fortalezas para la atención al cliente y aquellos que son debilidades y podrían hacerlo fracasar en esta tarea. Y como se relaciona con las políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente. Políticas institucionales: Normas aplicadas al sector y procedimientos del servicio.

Semana 3.

Estimado aprendiz narre las experiencias en el campo de trabajo sobre la competencia, referente a lo que conoce sobre protocolo en servicio al cliente y la interacción idónea. Aplique instrumento diagnóstico análisis de cargo para la pyme.

Dentro de los ambientes de formación se adquieren los conocimientos y habilidades que son necesarias para la propuesta, y para adquirir las habilidades, destrezas y conocimientos para demostrar su competencia al respecto.

Lea el artículo "Protocolo y etiqueta empresarial" en el siguiente link http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm. Con base en la anterior lectura, prepare una dinámica lúdica para socializar cada uno de los subtemas: etiqueta y protocolo, entrevistas, correspondencia, imagen empresarial, cuidado de la imagen personal y etiqueta en eventos empresariales, siguiendo las recomendaciones de organización del instructor. Participe en el video foro dispuesto por el instructor acerca de principios, actitudes y ética en la atención a clientes, de Miguel Ángel Cornejo. Consulte link https://www.gestiopolis.com/el-servicio-al-cliente/. Con base en el material de apoyo, elabore mapas mentales sobre los siguientes conceptos: servicio al cliente, protocolos de servicio, triángulo del servicio y ciclo del servicio.

Aplique instrumento diagnóstico (socializado por la instructora) en la pyme asignada, con el fin de identificar necesidades de mejora en la atención y servicio a clientes.

Es así como debe establecer las diferencias entre:

- Atención y servicio al cliente
- Cliente interno y cliente externo
- Cliente y usuario

- Logo y eslogan
- Precio y valor
- Protocolo de servicios y portafolio de servicios

Este trabajo debe ser elaborado en un procesador de texto. Se trabajar la Comunicación: Definición, Técnicas, Tipos, Expresión Oral y Escrita. GTC 185. Verificación y operación del servicio: Normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reporte de fallas. PQR.

Semana 4.

Estimado aprendiz deberá establecer los lineamientos necesarios para identificar las oportunidades de mejora en la empresa acompañada según el resultado del instrumento diagnósticos aplicado identificando historia, filosofía, principios y valores éticos. y realice un informe diagnóstico sobre los hallazgos y las oportunidades de mejora encontradas y propuestas para la pyme que su equipo de trabajo apoya, además, realice la lectura de la guía técnica de GTC 185, para aplicar protocolos de comunicación cara a cara y por medios electrónicos, teniendo en cuenta requerimientos, tiempos de respuesta, posiciones ergonómicas y uso de sistemas de información.

- Consulte, apropie la normatividad vigente para la competencia de servicio al cliente y presente el informe de aplicación para la pyme.

- Consulte la siguiente cartilla - unidad 10- Técnicas de comunicación en la atención al cliente, o consulte otro documento de la base de datos de la biblioteca virtual del SENA: http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=10820815&p00=cartilla+servicio+cliente
- Escuche la videoconferencia de Mónica Pérez, sobre “Comunicación y oratoria con programación neurolingüística”.
- Prepare un juego de roles de atención de cliente difícil, en equipos de trabajo, con duración aproximada de 10 minutos, aplicando técnicas, los diferentes tipos de protocolos, posiciones ergonómicas y manejo de sistemas de información.
- Describa utilidad y práctica de técnicas de negociación (principio Fisher, método ury de Harvard, otras estrategias de negociación).
- Investigue en qué consiste el plan de contingencias, prepare una simulación de un servicio al cliente de una pyme local, aplicando el plan de contingencias.
- Estructure propuesta de mejora para el servicio al cliente, según necesidades identificadas en la pyme asignada.

- El proceso que implica la elaboración y aplicación de un protocolo de servicios son el punto de partida que busca hacer que los colaboradores desarrollen el potencial humano y se adopten y se identifiquen con la razón de ser de la organización y el portafolio de servicios.

Se explicará la normatividad de seguridad y salud en el trabajo: Higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo. (importancia de la salud ocupacional en las organizaciones.

- Tendencias de la salud ocupacional en nuestro medio colombiano
- Definiciones del concepto de salud.
- Definiciones de la salud ocupacional
- Conocer la importancia del alcance de la salud ocupacional
- Casos de análisis
- Importancia de la normatividad en salud ocupacional
- Resolución 1016, Decreto 1072 Decreto único reglamento del sector de trabajo.
- Resolución 1409 por la cual se establece el reglamento de seguridad para la protección contra caídas en trabajo de alturas.
- Decreto ley 1295 por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales entre otros.
- GTC 34 Guía estructura básica del programa de salud ocupacional.
- GTC 4114 Seguridad industrial, realización de inspecciones planeadas
- NTC 4116 Seguridad industrial, metodología para el análisis de tareas.
- Conocer la norma NTC 4114 y conocer las listas de verificación de Salud Ocupacional.

Semana 5. Estimado aprendiz explique con sus propias palabras ¿Por qué es importante la imagen personal en la vida profesional? Indique algunos consejos para mejorar su presentación personal en el ámbito laboral. Ej.: Elegancia, colores que debe usar, cuidado de la piel (mascarillas), del cabello, rostro, salud, aspecto espiritual, encanto personal, vestuario u accesorios, maquillaje, perfume, etc.

Seleccione un compañero (a) de trabajo indique que aspecto físico, actitudinal o espiritual tiene como encanto personal y debería sacar más provecho en la actividad de “Servicio al Cliente”.
Construya un cuadro comparativo entre los diferentes biotipos humanos (estudio del temperamento). De acuerdo con las características de los mismos, identifique cual es su biotipo predominante. Sustente su análisis argumentando según la teoría propuesta, mediante un ensayo, de máximo dos páginas.

Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la organización. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.

- Aspecto Laboral que se tiene en cuenta en el perfil profesional.
- Aspecto Espiritual que se tiene en cuenta en el perfil profesional.
- Concepto de Imagen Personal.
- Aspectos a tener en cuenta en la imagen personal.
- Aspecto Corporal (Cuidado de la piel, del cabello, del rostro, salud física).
- Identifique con un ejemplo claro, concreto y vivencial entre etiqueta y protocolo.
- Identifique la importancia de Servicio al Cliente.
- Defina claramente Clientes Internos y Externos.

De acuerdo al artículo que encuentra en el Material de apoyo -Etiqueta y Protocolo- señale las ventajas e inconvenientes que tienen para una organización la rápida adaptación a los elementos del entorno que rodea a las empresas enfocado en el servicio al cliente.

En un segundo momento se realizará la evidencia de conocimiento. Etiqueta y protocolo empresarial: Concepto, Reglas, Imagen Corporativa, Normas de cortesía - Punto de control.

Semana 6.

Identificar las Inteligencias Múltiples propuestas por Howard Gardner e inteligencia emocional, para aplicarlas en contextos social y productivo. Con relación al material adjunto “Educar emociones”; conteste las siguientes preguntas:

- Defina la inteligencia emocional.
- Cuáles son los tipos de emociones
- Cuál es la relación de la inteligencia emocional con la ética, con la moral y con el ámbito organizacional y personal.
- Qué es la auto conciencia emocional
- Mencione las estrategias para controlar las emociones.
- Posteriormente se presentarán dos casos de atención al cliente, por favor realice el respectivo análisis y resuelva.

Semana 7. Estimado aprendiz para el fortalecimiento de la formación profesional integral y promover la interacción idónea en el servicio al cliente realice la respectiva infografía en 3

minutos por cada aprendiz y presente en sesión de clase con las siguientes afirmaciones a continuación:

- Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la organización. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.

Desarrolle los siguientes conceptos:

- Actitudes de las personas en las relaciones Interpersonales.
- Quién garantizan las relaciones Integrativas en las Organizaciones.
- Qué se entiende por Clima Laboral. Cuál es su importancia desde todo contexto
- Principales factores que influyen en el clima laboral.
- Comunicación Empresarial: Concepto.
- Realizar Indicadores de gestión, metas, métricas de calidad del servicio para el servicio al cliente interno y externo de la organización.

Producir documentos

Promover la interacción - ética

e. Participe activamente en la introducción y sondeo acerca de la competencia Promover la interacción idónea
f. Socialice con su equipo de trabajo acerca del significado, pertinencia e importancia de la competencia en el contexto laboral de su programa de formación
g. Elabore las actividades de autodiagnóstico y autoconocimiento para la construcción de su proyecto de vida
h. Presente en un mapa conceptual los aspectos más relevantes a trabajar en un código o manual de ética empresarial
i. Elabore un informe acerca de las políticas y campañas de sensibilización y aplicación de cuidado y preservación del medio ambiente en el centro de formación Gestión Administrativa

Presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, online físicas y digitales, recursos físicos libros, revistas, talleres, artículos, videos, páginas web, materiales de formación creados por instructora y aprendices, recursos online, bibliotecas virtuales, biblioteca física Sena, Computadores, USB, Software Interactivos, Pistas de audio, Vídeos de Sitcoms y vídeos de YouTube, Guías, imágenes online, tablero virtual, plataforma de videoconferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS etc.

Ambiente requerido: convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: trabajo didáctico, lectura crítica.

Materiales de formación

Material de apoyo: Presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, online físicas y digitales, recursos físicos libros, revistas, talleres, artículos, videos, páginas web, materiales de formación creados por instructora y aprendices, recursos online, bibliotecas virtuales, biblioteca física Sena, Computadores, USB, Software Interactivos, Pistas de audio, Vídeos de Sitcoms y vídeos de YouTube, Guías, imágenes online, tablero virtual, plataforma de videoconferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS etc.

Duración de la actividad: horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

Intervenir en el desarrollo: Metodologías para el diagnóstico de los programas de la función administrativa, Planeación - Tipos, Ventajas, Proceso

1. Seleccionar un procedimiento de la gestión administrativa e identificar Metodologías para el diagnóstico de los programas de la función administrativa, Planeación, Tipos, Ventajas, Proceso, presentar a través de la plataforma Padlet un recurso colaborativo (infografía, Reel, Flujograma, cuadro comparativo.

Facilitar el servicio a los clientes

Semana 8

Estimado aprendiz para el cumplimiento de los resultados de aprendizaje, se dará continuidad de la sesión anterior y socialización por cada aprendiz. Deberán presentar por equipos pyme los avances de la propuesta de mejora en sesión de clase, para su respectiva retroalimentación. Propuesta de Mejora: Elaborar portafolio de servicios y protocolos de servicio, teniendo en cuenta los diferentes protocolos y portafolio de servicios.

Semana 9

Estimado aprendiz

Deberán presentar por equipos pyme, los avances de la propuesta de mejora en sesión de clase, para su respectiva retroalimentación. Diseñar un portafolio de servicios y protocolo de servicio al cliente para la mipyme.

Producir documentos

Promover la interacción - ética

RAP Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales. 451114

Semana 1 Inducción Valores – Principios - Ética - Moral

Desarrollo de talleres relacionadas con la ética, la moral los principios y valores

Realizar conversatorio acerca de la teoría de Desarrollo a Escala Humana de Manfred Max Neef

Taller sobre necesidades humanas y satisfactores

Presentación ejemplos sobre los diferentes tipos de satisfactores

Semana 2. Responsabilidad Social Empresarial y liderazgo

Taller liderazgo y RSE

Se presenta exposición acerca de Responsabilidad Social Empresarial y se sugieren acciones en los diferentes entornos en los que se desempeña.

Talleres de fortalecimiento de competencias sociales: declaración universal del derecho humano.

Semana 3. Código de ética

Orientar lineamientos para la elaboración del código de ética

Análisis de factores fundamentales desde el aspecto de responsabilidad ética en relación con el contexto productivo y social

RAP Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. 451120

Semana 4. Autoconocimiento

Taller de Autoconocimiento

Test de personalidad

Semana 5. Proyecto de Vida

Elaborar proyecto de vida

Elaborar su historia de vida

Socialización y escrito relacionando lo aprendido en el tema con su historia de vida

Semana 06. Generalidades sobre psicología

Investigación y presentación acerca de los temas Comportamiento, Resiliencia, inteligencia emocional, inteligencias múltiples y logoterapia de igual forma se proyecta el video “la Vida es bella” con el que se realiza un foro.

Conversatorio acerca de la película “el camino del guerrero”

RAP Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral. 451112

Semana 7. Comunicación Asertiva

Ejercicio de la democracia

Taller opinión de mi comunidad

Mi opinión cuenta

Semana 8. Trabajo en Equipo

Se orientan actividades que propicien la reflexión en torno a cómo se vivencias los valores haciendo énfasis en el respeto, la responsabilidad, el amor, la aceptación y la tolerancia

Participación cine foro de la película “El señor de las moscas “

Semana 9. Resolución de conflictos

Taller resolución de conflictos

RAP Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Semana 10. Cuidado y protección del medio ambiente y Cierre

Investigar sobre los diferentes tipos de contaminación, en agua, tierra y aire, los mecanismos internacionales y nacionales y las entidades encargadas de proteger los recursos naturales en Colombia y en Bogotá

Ambiente requerido: Convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionarios, Entrevista, Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Assesment, Listas de verificación, Observación directa, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación

Materiales de formación

Material de apoyo: Presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, online físicas y digitales, recursos físicos libros, revistas, talleres, artículos, videos, páginas web, materiales de formación creados por instructora y aprendices, recursos online, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, Computadores, USB, Software Interactivos, Pistas de audio, Vídeos de Sitcoms y vídeos de YouTube, Guías, imágenes online, tablero virtual, plataforma de videoconferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS etc.

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Intervenir en el desarrollo: Misión, visión, objetivos, políticas, estructura organizacional, cultura de la Unidad Administrativa- Estándares de Calidad. El Concepto de Estrategia

- Consultar la misión, visión y valores de una empresa del sector real (reconocida) y socializar en la formación a partir de una presentación de 2 diapositivas si estas son coherentes con la percepción social.
- Crear un juego en la plataforma Educa play, sobre el concepto asignado.

Facilitar el servicio a los clientes

Semana 10

Evidencia de conocimiento final de manera grupal.

Presentación de propuesta Final Manual de portafolio de servicios y protocolo de servicio al cliente para la mipyme.

Producir documentos

Promover la interacción - ética

Elaboración y presentación código de ética empresarial. -Desarrollo y aplicación campaña de cuidado y preservación del medio ambiente.

Ambiente requerido: Convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionarios, Entrevista, Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Assesment, Listas de verificación, Observación directa, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación

Materiales de formación

Material de apoyo: Presentaciones y todo tipo de recursos multimedia, online físicas y digitales, recursos físicos libros, revistas, talleres, artículos, videos, páginas web, materiales de formación creados por instructora y aprendices, recursos online, bibliotecas virtuales, biblioteca física sena, Computadores, USB, Software Interactivos, Pistas de audio, Vídeos de Sitcoms y vídeos de YouTube, Guías, imágenes online, tablero virtual, plataforma de videoconferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS etc.

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Diagnóstico De Los Procesos De Gestión Administrativa Desarrollados En Las Microempresas De Bogotá Para Detectar Debilidades Y Oportunidades.	Intervenir en el desarrollo: Preparar La Planeación Estratégica Inicial Para La Pyme	**Evidencias de Desempeño:** Hacer un cuadro comparativo en la plataforma miro.com de los conceptos Teoría de la organización, estructura y diseño, metas y eficacia, evolución de la teoría administrativa, escuelas y enfoques de la teoría administrativa. Crear un juego en la plataforma Educa play, sobre el concepto asignado.	Aplica la teoría y los conceptos administrativos en la ejecución de programas de la unidad administrativa. • Analiza con objetividad la estrategia empresarial, en el contexto de los programas de mejoramiento de cada unidad administrativa. • Aplica con responsabilidad el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de	Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas • Mapas conceptuales • Estudios de caso • Video Foros, • Juegos de Roles

			Seleccionar un procedimiento de la gestión administrativa e identificar Metodologías para el diagnóstico de los programas de la función administrativa, Planeación, Tipos, Ventajas, Proceso, presentar a través de la plataforma Padlet un recurso colaborativo (infografía, Reel, Flujograma, cuadro comparativo. Hacer la matriz PESTEL **Evidencias de producto:** Consultar la misión, visión y valores de una empresa del sector real (reconocida) y socializar en la	mejoramiento. • Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización	

			formación a partir de una presentación de 2 diapositivas si estas son coherentes con la percepción social. Hacer matriz DOFA ipyme.com Seleccionar un proyecto y establecer las actividades del ciclo PHVA en la plataforma Trello **Evidencias de Conocimiento:** Presentar la Matriz PESTEL de la PYME y la matriz DOFA inicial.		
		Facilitar el servicio a los clientes: Portafolio de servicios y protocolo de servicio al cliente para la mipyme.	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de**	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de**	**Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas**

			la organización **Evidencias de Conocimiento:** Ejecutar Desarrolla a través de diferentes estrategias de enseñanza aprendizaje los conceptos del proceso de Atención a clientes. Evidencia de conocimiento escrita y sustentación. **Evidencias de Desempeño:** Elabora el instrumento diagnóstico de las necesidades de atención a clientes, aplica y presenta informe diagnóstico, elabora propuesta de mejora. **Evidencias de Producto:** Diseñar un portafolio de servicios y protocolo de	**la organización:** • Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos • Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional. • Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. • Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el	**de la organización** • Cuestionario de evaluación • Análisis de caso • Preguntas-Sondeo • Entrevista •Argumentación. •Mapa conceptual. • Mentefacto •Prueba escrita de conocimientos •Debate •Juego de roles. •Lista de chequeo.

			servicio al cliente para la mipyme	vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones Interpersonales. • Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. • Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Aplica respetuosamente las normas	

				de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. • Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara. Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, en español y en inglés.	

				• Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes, en español y en inglés. •Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización. • Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. • Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad.	

				• Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. • Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad • Utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente • Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. • Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en	

				la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso responsabilidad. • Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente. • Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes y sus requerimientos; las reglamentaciones institucionales, el protocolo y la etiqueta respectivos, durante la concertación de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés.	

				• Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. • Aplica rigurosamente los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, cara a cara, en español y en inglés. • Aplica objetivamente el vocabulario técnico en inglés, para establecer citas y organizar la agenda personal y la de su jefe, cara a cara. • Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la	

				Organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. • Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos. •Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la Organización y el objetivo de su visita. Concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios tecnológicos o aplicativos disponibles. • Emite y recibe mensajes, en español y en inglés a través de los medios tecnológicos. • Brinda e intercambiar información	

				básica personal, laboral y empresarial, cara a cara y a través de los medios tecnológicos, en español e inglés. • Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles, en español y en inglés. para la concertación de citas y el manejo de la agenda, de acuerdo con los estándares de calidad. • Elabora de manera responsable una propuesta de portafolio de servicios de la organización, en español y en inglés, aplicando el	

				vocabulario técnico. Aplica diligentemente las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización. • Precisa de manera diligente las necesidades e inquietudes de los clientes internos y externos, en español y en inglés. • Implementa un CRM en la Organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio. • Aplica de manera responsable el vocabulario técnico en inglés para tomar con	

				asertividad mensajes básicos orales y escritos, a través de medios tecnológicos. • Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos teniendo en cuenta el proceso comunicativo dentro de las relaciones empresariales, en español y en inglés. Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. • Aplica diligentemente actitudes y valores en las	

				relaciones públicas en procura del prestigio de la Organización. • Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades. •Registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes. • Elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, en inglés y en español, que favorezcan las relaciones empresariales.	
		Producir documentos:	**Evidencias de Desempeño:**	• Identifica la papelería en cuanto a	Evaluación y trabajos escritos (Lista

		Plantillas de cartas para la Propuesta de Documentos Manual Organizacional, (con comentarios aclaratorios).	Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. Sobre acentuación, signos de puntuación y reglas ortográficas. Conoce el Anexo A de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar números, direcciones, teléfonos, tratamientos, la hora, las fechas, entre otros datos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la	tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales • Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: Semántica, morfología y de sintaxis; las técnicas de digitación y las Normas Técnicas Colombianas vigentes sobre documentación comercial. • Aplica las técnicas de digitación, realizando ejercicios con los alcances superiores e inferiores y de integración con todo el teclado hasta lograr su dominio e incrementando	de chequeo, Cuestionario de evaluación, Juego de roles, Estudio de casos, Cuestionarios encuestas, Estudio de casos, Sustentaciones grupales, solicitud de evidencias de producto. Evaluaciones escritas y talleres prácticos) Informe escrito en normas TÉCNICAS COLOMBIANAS GTC 185 y NTC 1486.

			producción documental. **Evidencias de Producto:** Propuesta de Documentos Plantillas de cartas para la Propuesta de Documentos Manual Organizacional, (con comentarios aclaratorios). **Evidencias de Conocimiento:** Sobre acentuación, signos de puntuación, reglas ortográficas y gramática. Conoce el Anexo A de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar	la velocidad y la precisión. • Identificar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo. Utilizar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo, de acuerdo con las necesidades. • Transcribir textos con exactitud, aplicando las técnicas de digitación, los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas, teniendo en	

			números, direcciones, teléfonos, tratamientos, la hora, las fechas, entre otros datos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental.	cuenta el orden de la solicitud. Verifica rigurosamente que los documentos reúnan las condiciones para ser radicados, registrados y despachados, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de documentos y las de gestión de la calidad.	
		Promover la interacción idónea – Ética ✓ Desarrollo de talleres relacionadas con la ética, la moral los	**Promover la interacción idónea – Ética** Evidencias de Conocimiento: PROMOVER-Evaluaciones y socializaciones orales acerca	**Promover la interacción idónea – Ética** Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia,	**Promover la interacción idónea – Ética** Preguntas-Cuestionario Preguntas-Sondeo

		principios y valores ✓ Realizar conversatorio acerca de la teoría de Desarrollo a Escala Humana de Manfred Max Neef ✓ Taller sobre necesidades humanas y satisfactores ✓ Presentación ejemplos sobre los diferentes tipos de satisfactores ✓ Taller liderazgo y RSE ✓ Se presenta exposición acerca de Responsab	de los conceptos abordados en la competencia Evidencias de Desempeño: PROMOVER- Participa activamente en todas las actividades y didácticas activas propuestas para la competencia, mostrando compromiso y autonomía. Evidencias de Producto: PROMOVER- Entrega y presenta código de ética empresarial. - Presenta campaña de concientización acerca del cuidado y	respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales -Identifica e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su Proyecto de Vida. - Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. -Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que	Entrevista-Lista de chequeo Demostración-Lista de chequeo Exposición-Lista de chequeo Dramatizado-Lista de chequeo Argumentación-Lista de chequeo Presentación-Lista de chequeo Guías. Listas de verificación Cuestionarios. Entrevista. Encuesta. Folleto/Cartilla. Bases de datos.

		ilidad Social Empresarial ✓ Talleres de fortalecimiento de competencias sociales: declaración universal del derecho humano ✓ Orientar lineamientos para la elaboración del código de ética ✓ Taller resolución de conflictos ✓ Investigar sobre los diferentes tipos de contaminación, en agua, tierra y aire, los mecanismos	preservación del medio ambiente	posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.	Observación. Aplicativo de sistematización

		internacionales y nacionales y las entidades encargadas de proteger los recursos naturales en Colombia y en Bogotá			

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Intervenir en el desarrollo:

Amenazas - se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) – su objetivo consiste en ayudar a una empresa a encontrar sus factores estratégicos críticos, para usarlos, una vez identificados, y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

Análisis de los grupos de interés (stakeholders) – el análisis del grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización. Análisis externo de la empresa – se trata de ir indicando los diferentes elementos del ENTORNO (macro y micro entorno) que influyen a la empresa.

Análisis interno de la empresa – consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa.

Análisis del entorno de la empresa – el análisis que incluye la exploración de los factores, que forman el entorno en el cual actúa la empresa.

Análisis ETOP – el análisis que constituye un perfil de amenazas y oportunidades provenientes del entorno externo de la empresa.

Facilitar el servicio a los clientes:

Adaptabilidad: Es el mayor o menor grado de disposición de la persona para efectuar el cambio de actitud o estilo de comportamiento que sea necesario, esta adaptación será por cambios en la metodología de trabajo, cambio de autoridades o jefe directo, ingreso de nuevos compañeros, cambio de sector, tareas, variabilidad del mercado laboral, la incorporación de nuevas tecnologías, el trabajador debe estar preparado para una estabilidad y mejorar su capacidad de adaptación lo cual se ajuste a la situación laboral.

Área de calidad laboral: Calidad de vida laboral como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral cuya finalidad básica es crear un ambiente excelente y cómodo para los empleados y que de esta manera contribuya de manera eficiente a la salud económica de la organización.

Aptitud: Capacidades físicas, intelectuales y mentales que determinan la perfección de los empleados en relación a su entorno, su compromiso y comportamiento, estas son aprendidas, tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo y son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular y son fundamentales y de mucha importancia en la vida laboral y en lo social.

Autonomía: La principal conclusión que se extrae de este análisis es que los indicadores de autonomía en el trabajo pueden contribuir a la identificación de trabajos de mucha tensión y los cuales pueden tener efectos perjudiciales en la salud y el entorno familiar.

Calidad de vida laboral: Grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de una organización mediante el desarrollo de su trabajo.

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

Cliente eventual. Nos compra ocasionalmente y compra también en otras empresas de la competencia. No somos su principal proveedor

Cliente habitual. Nos compra de forma repetida, pero compra también en otras empresas.

Cliente exclusivo. Sólo nos compra a nosotros. No compra a los competidores del sector.

Consumidor: Persona que consume o demanda bienes o servicios, pero que no necesariamente ha comprado nuestros bienes o servicios. A diferencia de un "cliente", quien es un consumidor que sí lo ha comprado.

Cliente potencial: Consumidor del cual hay buenas posibilidades de que se convierta en nuestro cliente.

Clima organizacional: Conjunto de percepciones e interpretaciones que los trabajadores tienen con respecto al ambiente de trabajo y factores que determinan su comportamiento dentro de la organización.

Competencia: Conjunto de comportamientos directamente observables en realidad y que permiten responder de forma eficaz y eficiente a las exigencias que plantea un determinado puesto de trabajo en una organización.

Competencias laborales: Son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. Se dividen en seis clases, según el énfasis que hacen sobre lo intelectual, personal, interpersonal, organizacional, tecnológico o si se refieren a las competencias requeridas para la creación de empresas o unidades productivas.

Cultura organizacional: Se entiende como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones, están representadas en las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.

Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Informe: Exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho.

Indicadores de gestión: Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para

evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables como ventas anuales y reducción de costos.

Servicio: un servicio es también el resultado de un proceso, Norma ISSO 9000 versión 2000 Sistema de Gestión de la Calidad.

Segmentación de Mercados: La segmentación de mercado es el proceso por el cual se debe dividir un mercado en grupos uniformes (más pequeños) que tengan características y necesidades homogéneas.

Producir documentos:

Digitar: Adiestramiento de las manos en la ejecución del teclado.

Documento: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte.

Elaborar: Preparar o elaborar un producto, mediante el tratamiento adecuado.

Formatos: un formato es cualquier característica asignada a su carácter o un bloque de caracteres u otros elementos. Eje: Tamaño de letra, color, tipio de letra, alineación, estilo simple negrita, cursiva y subrayado.

Gramática: Se denomina gramática a la ciencia que tiene como objeto de estudio a los componentes de una lengua y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín gramática y hace referencia, por otra parte, al arte de dominar una lengua de modo correcto, tanto desde el habla como con la escritura.

Informe: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

Márgenes: Las márgenes de página son el espacio en blanco que queda alrededor de los bordes de una página. Generalmente, el texto y los grafios se insertan en el área de impresión situada entre las márgenes. No obstante, algunos elementos pueden colocarse en los márgenes: por ejemplo, los encabezados, pies de página y los números de página.

Redacción: Se denomina al proceso mediante el cual se estructura un discurso escrito. La redacción es un arte, pero también una técnica, en la medida que utiliza determinados ´procederes que garantizan que el texto tenga cierto nivel de coherencia.

Sangría: La sangría establece la distancia del párrafo respecto al margen izquierdo o derecho. Entre los márgenes, puede aumentar o disminuir la sangría de un párrafo o un grupo de párrafos

dependiendo el formato o características del documento que se esté elaborando, la sangría puede ser además de izquierda y derecha especial.

Promover la interacción - ética:
AUTONOMÍA: Capacidad de tomar decisiones sin ayuda de terceros

CONTEXTO: Circunstancias en que se desarrolla un proceso (contexto histórico, cultural)

ENTORNO: Ambiente que rodea a una persona e influye en su desarrollo (condiciones de vida)

EQUIPO DE TRABAJO: Un equipo de trabajo es un grupo humano, pero no cualquier grupo. En ocasiones, los individuos utilizan los grupos para lograr fines personales o para protegerse mutuamente. Cuando se encuentra un colectivo humano que combina una alta moral, efectividad en las tareas y una clara relevancia para la organización, se está en presencia de un equipo.

ÉTICA: Del griego ethos que significa “manera de hacer o adquirir las cosas, costumbre, hábito”, acompañada del sufijo - ico que es “relativo a”).

GRUPO: Los grupos pueden ser homogéneos o heterogéneos. Los grupos son homogéneos cuando sus miembros tienen necesidades, motivos, conocimientos y personalidades muy similares; los heterogéneos no presentan estas similitudes. Cada organización necesita de ambos tipos de composición.

JUSTICIA: Conjunto de valores esenciales sobre los cuales debe basarse una sociedad y el Estado, estos valores son; el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad. La palabra justicia proviene del latín justicia que significa justo, y deriva del vocablo ius.

LIBERTAD: Del latín “libertas”, “libertātis”. Al término “libre” se le ha añadido el sufijo “tad”, que significa “cualidad de”, y por disgrafía ha conformado la palabra “libertad”, que significa “cualidad de libre “. La libertad implica actuar de acuerdo con la conciencia propia.

MOTIVACIÓN: Aquello que impulsa a una persona a realizar determinadas acciones y al logro de sus objetivos.

PROYECTO DE VIDA: Articula la identidad personal-social en las perspectivas de su dinámica temporal y posibilidades de desarrollo futuro. Se comprende, entonces, como un sistema principal de la persona en su dimensionalidad esencial de la vida. Es un modelo ideal sobre lo que el individuo

espera o quiere ser y hacer, que toma forma concreta en la disposición real y sus posibilidades internas y externas de lograrlo, definiendo su relación hacia el mundo y hacia sí mismo, su razón de ser como individuo en un contexto y tipo de sociedad determinada.

RESPONSABILIDAD: Cualidad que incluye “que puede, que es capaz de, que es posible”, del verbo latino responder que significa dar correspondencia a lo prometido, responder.

TOLERANCIA: Proviene del latín tolerare (soportar, aguantar). Tolerare viene de tollere (levantar). Tollere viene de la misma raíz indoeuropea (tel- = levantar). Capacidad de recibir un estímulo sin tener una reacción desfavorable.

VALORES UNIVERSALES: Conjunto de características y normas de convivencia del ser humano consideradas como cualidades positivas y válidas en una época determinada. Se suelen considerar innatos a la naturaleza humana.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

Intervenir en el desarrollo:

Ramírez Cardona, Carlos, 1925- Fundamentos de administración / 3a. Ed. Idalberto Chiavenato, 2001 Administración: Proceso administrativo/ 3ª. Ed.

Lourdes Münch Galindo. Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito / México, D. F.: Editorial Trillas, ©2088.

Harold Koontz, Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación. Introducción a la Teoría general de la Administración, Chiavenato Idalberto, Editorial Mc Graw Hill. Administración, Koontz Harold, Weihrich, Editorial Mc Graw Hill. Admin1, A. p. (2006).

Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros- comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-decomparacion/ Amaru, C. (2009).

Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación. Bernal Torres, C. A. (2007).

Introducción a la administración de las organizaciones. México: Pearson Educación. Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw Hill. Educación. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/ Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro- comparativo/ Hellriegel, J. (2009).

Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores. Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016).

Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/ Ponce, H. (2006).

La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. DineroSabino, Carlos

Sabino, Carlos, El proceso de investigación

Briones G. “Métodos y Técnicas de Investigación”. Trillas 1995.

Cea d´Ancona Ángeles, Métodos y Técnicas de Investigación cuantitativa», Editorial Síntesis Madrid 1997

Festinger y Katz. “Los Métodos de Investigación en Ciencias Sociales”. Piados 1992

Flórez Ochoa Rafael y Alonso Tobón Restrepo. Investigación Educativa y Pedagógica. Bogotá: McGraw Hill. 2001

Grawitz M. “Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales I-II.” Editorial Mexicana 1984, México

Hernández, Fernández Baptista. “Metodología de la Investigación”. McGraw Hill 1994. Colombia.

Facilitar el servicio a los clientes:

José, C. A., & Aponte, J. C. (2006). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL: UN ENFOQUE HACIA LA CALIDAD: Un enfoque hacia la calidad. ECOE EDICIONES.

Hernández y Rodríguez, S. J., & Pulido Martínez, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial: Enfoque basado en competencias.

Producir documentos:
Diccionario.

Guía Técnica Colombiana GTC 185.

Normas de calidad ISSO.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Guía Técnica Colombiana 185. Documentación Organizacional. Bogotá D. C., Ed. 30 de septiembre de 2009.

Promover la interacción - ética:

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Ingrid Aseneth García Moreno** **Linda María López Cañón** **Sandra Milena Ruiz Marín** **Diana Carolina Ríos Méndez**	**Instructoras**	**Jornada Fines de Semana**	**01 de Julio de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no controlada

Fecha de Elaboración	1 de julio de 2024
Denominación del Programa de Formación	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Modalidad de Formación	Presencial
Código y versión del Programa de Formación	Cod-122115
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Cod-12645
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	SANDRA MILENA RUIZ MARÍN — Distrito CAPITAL . Centro de Gestiòn Administartiva GINA LICET MENDOZA MONTES — Distrito CAPITAL . Centro de Gestiòn Administartiva Distrito CAPITAL . Centro de Gestiòn Administartiva ALEXANDRA CAMELO BOHÓRQUEZ — Distrito CAPITAL . Centro de Gestiòn Administartiva ELVIS YAMIR CORREA RAMOS

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
		210601001. Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).	**21060100104.** Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de compra – venta, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, las de la organización y las de gestión de calidad. **21060100105**. Verificar la aplicación de las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, actos administrativos y los documentos del proceso de compra – venta; las de la organización y las de gestión de la calidad. **21060100106.** Utilizar las normas técnicas colombianas vigentes, las de la organización y la legislación vigente para la elaboración de documentos empresariales.	Puesto de trabajo: - Concepto. ComponentesPostura ergonómica • Limpieza y conservación de equipos. • Técnicas de digitación con el teclado guía. • Conceptos de habilidad y destreza; velocidad y precisión. • Técnicas de digitación progresivas: alcances superiores e Signos de puntuación • Reglas ortográficas - Conceptos de: Sigla, Acrónimo y Abreviatura • Escritura de números • Denominaciones femeninas y profesionales. • Conceptos de: - Transcripción, y Grafías • Fuentes de transcripción: - Concepto - Textos: manuscritos, impresos, sonoros y automatizados. • Lectura de grafías, signos y símbolos. Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical. Clases de oraciones gramaticales: simple y compuesta. Clases de oración compuesta: Coordinadas. Concepto. Clases. Conjunciones. Subordinadas. Concepto. Pronombres relativos. Concepto. El párrafo. Concepto y estructura del párrafo. - Clases de párrafos. - Método de redacción de párrafos. • Conceptos de redacción: Personal, comercial	Alistar los útiles, elementos, equipos, materiales de referencia y el sitio para digitar y/o transcribir. - Identificar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo. Transcribir textos con exactitud, aplicando las técnicas de digitación, los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas, teniendo en cuenta el orden de la solicitud. - Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas con Identificar los signos de puntuación y su uso. Interpretar las reglas ortográficas y su aplicación. Interpretar siglas, abreviaturas y acrónimos. - Digitar palabras y frases utilizando las mayúsculas y los signos de puntuación requeridos. - Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de velocidad y precisión. - Interpretar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página. - Aplicar las normas técnicas para la transcripción de textos, de citas textuales, notas y pie de página. - Interpretar la solicitud de transcripción teniendo en cuenta el orden y la prioridad	Aplica de manera rigurosa los procedimientos, manuales o automatizados y la normativa vigente para la recepción de los documentos. Clasifica de manera cuidadosa la documentación recibida. Verifica rigurosamente que los documentos reúnan las condiciones para ser radicados, registrados y despachados, de acuerdo con el manual de gestión documental, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de documentos y las de gestión de la calidad.	1. Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. 1. Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. 2. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental. 3. Realizar taller Certificado y Constancia: Concepto, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). 4. Realizar taller Memorando: Concepto, objetivo, usos, partes, estilos, características de redacción y presentación). 5. Realizar taller Acta: Concepto, objetivo, usos, partes, estilos,	70	65	**Evidencias de Desempeño:** Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. Sobre acentuación, signos de puntuación y reglas ortográficas. Conoce los diferentes documentos Organizacinales de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar y elaborar correctamente cada uno de ellos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental. **Evidencias de Conocimiento:** Conoce los diferentes documentos Organizacinales de la GTC 185 vigente e identifica la maner a correcta de redactar y elaborar correctamente cada uno de ellos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado	Encuestas Lista de chequeo Sustentaciones Grupales Presentaciones Ejecutivas Evidencias de Producto Portafolio Cuestionario de evaluación Talleres Prácticos Observación Estudios de Casos	Ambientes de aprendizaje, Entorno social externo, Unidades productivas para el desarrollo del proyecto.	Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores, agendas, CD / DVD / USB.	**Sandra Milena Ruiz Marín**	

		210601003-Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa fase II.	**21060100303** - Evaluar y ajustar la ejecución del plan de mejoramiento organizacional, de acuerdo con las políticas de la organización. **21060100304 -** Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.	• Norma ISO sobre ambiente de trabajo • Norma Técnica Colombiana sobre ambiente de trabajo • Manual de funciones y procedimientos • Concepto, Características, Naturaleza, Clases de procedimientos • Recursos: concepto y tipos de recursos. • Concepto y características del liderazgo • Evaluación de la seguridad de los sistemas de información • Importancia de la información. Delitos informáticos • Análisis de información. • Modelo de formulación de estrategia IE o	• Realizar las actividades de acuerdo con el manual de funciones y de • procedimientos de la Unidad Administrativa. • Coordinar las actividades teniendo en cuenta los lineamientos de la Organización. • Ejecutar las actividades dentro del marco del plan operativo • Actualizar la información de acuerdo con las necesidades de la Unidad Administrativa • Auditar los sistemas de información • Evaluar la seguridad de los sistemas de información • Intervenir en el desarrollo de los programas en cumplimiento de las políticas y	• Aplica con responsabilidad el proceso de planeación estratégica, orientado a la • Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas • de mejoramiento. • Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la • organización • Aplica con responsabilidad los procesos de la Unidad Administrativa teniendo en • cuenta los principios de Planeación en la ejecución de programas de mejoramiento. • Aplica con objetividad la cultura y el ambiente de trabajo de la Unidad	Realizar los cruces de la Matriz DOFA en relación al diagnóstico realizado en el trimestre anterior. Diseñar el mapa de procesos de la PYME plasmando los factores estratégicos, misionales y de soporte. Elaborar de manera individual a mano escrita en un 1/8 de cartulina una infografía en donde se especifiquen los conceptos básicos que componen la tipología de recursos en una organización	70	55	**Evidencias de Conocimiento :** Identifica los conceptos,elementos y niveles de laplaneación organizacional. Reconoce los elementos y diferencias entre una política y un valor corporativo. Nombra con claridad los elementos que conforman el horizonte institucional. **Evidencias de Desempeño:**	Trabajo en equipo Socialización. Juego de roles. Talleres teórico prácticos Lluvia de ideas, debates. Método de preguntas, MapaConceptual, Simulacion, Resolucion de conflictos y Ejercicios. Practicos. Trabajo en equipo.	Convencional	Computador Internet Memoria USB Plasma Hojas Lapices Esferos Marcadores	**Gina Licet Mendoza Montes**	
		210601007 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa	**21060100701** .Proponer tareas y actividades al talento humano involucrado de acuerdo con las necesidades prioritarias de la unidad administrativa, las políticas, prácticas de la organización. **21060100702** .Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa. **21060100703.** Verificar la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la organización, la política institucional y la normatividad vigente. **21060100704** .Estructurar tareas y actividades para el talento humano asignado, de acuerdo con las necesidades, las funciones de la unidad administrativa, el sistema de gestión de la calidad y las normas de la organización	• Procedimientos estandarizados: definición, tipos, especificaciones, para la asignación de actividades. • Diferencia entre función, actividad y tarea. • Proceso de planeación y programación de tareas • Instrumentos de evaluación: tipos, criterios para su elección y procedimiento para su elaboración. • Indicadores de gestión: Medición, verificación, evaluación y monitoreo • Mecanismos de seguimiento: Registros de hallazgos de las auditorias, reportes periódicos de avance, actas de reuniones, informes de utilización de recursos.	• Verificar que las tareas respondan al manual de procedimientos y los estándares de calidad. - Interpretar el manual de procedimientos. Interpretar los estándares de calidad de las tareas. Identificar funciones, actividades y tareas. • Asignar las tareas teniendo en cuenta las capacidades y las habilidades del personal. - Establecer el perfil del personal - Aplicar el manual de procedimientos • Verificar los resultados de las tareas con los estándares de calidad y la agenda de - Aplicar los criterios de evaluación - Proponer acciones correctivas.	Aplicar los manuales de Procesos y Procedimientos y el de funciones, de acuerdo con las políticas de la organización. Identificar necesidades de capacitación establecidas por la organización. Aplicar instrumentos para obtener información sobre necesidades de capacitación. Elaborar el instrumento para recolectar la información. Analizar la información obtenida frente a las necesidades de capacitación de la Organización. Categorizar las necesidades de capacitación. Delimitar el programa de capacitación respecto del área, trabajadores, temas y recursos. Elaborar el informe de necesidades	SEMANA 1 Misión: Concepto, importancia de su implementación Políticas, lineamientos, planes: concepto, importancia y tipo Estructura Organizacional, Mapa de Procesos SEMANA 2 -Manuales de procesos y procedimientos y de funciones -Diferencia entre función, actividad y tarea. SEMANA 3 -Proceso de Admisión -Reclutamiento, -Selección SEMANA 4 -Diseño de los Cargos -Evaluación de Desempeño SEMANA 5 -Proceso de Compensación Remuneraciones y Bienestar.	50	50	**Evidencia de Conocimiento:** • Verificar que las tareas respondan al manual de procedimientos y los estándares de calidad. - Interpretar el manual de procedimientos. **Evidencia de Desempeño:** • Asignar las tareas teniendo en cuenta las capacidades y las habilidades del personal. • Verificar los resultados de las tareas con los estándares de calidad y la agenda de trabajo propuesta. **Evidencia de Producto:** • Perfil de Cargos • Formato de Evaluación de Desempeño	Infografia Mapa Conceptual Exposición Estudio de Caso Resolución de Problemas Juegos de Roles Listas de chequeo Cuestionario Sustentaciones grupales Talleres	Ambiente de Formación 505 asignado para la franja	TV, Cable HDMI, computadores, tablero, marcadores, cuadernos, esferos.	**Alexandra Camelo Bohórquez**	
		210601006 Proponer programas de capacitación para el personal de la unidad administrativa, de acuerdo con las políticas de la organización.	**21060100601**. Identificar necesidades de capacitación para el personal de la unidad administrativa de acuerdo con los propósitos, las políticas de la organización y la normatividad vigente. **21060100602.** Proponer y promover programas de capacitación de acuerdo con las necesidades de entrenamiento del personal de la unidad administrativa, y las políticas institucionales. **21060100603.** Verificar que la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa, cumplan con estándares de calidad establecidos por la organización. **21060100604** .Presentar propuestas de mejoramiento sobre el desarrollo de los programas de capacitación de acuerdo con los requerimientos de la organización.	Manuales de procesos y procedimientos y de funciones: concepto, Importancia, características, usos y limitaciones. • Instrumentos para la recolección de la información: objetivos, tipos, componentes, personal. • Delimitación de programa de capacitación: Concepto • Presupuesto. Concepto, rubros, cotizaciones de oferentes • Métodos de búsqueda de oferentes de capacitación de personal. • Presentación de Informes: Concepto, Tipos, Estructura del informe. • Normas Técnicas Colombianas para presentar informes	Aplicar los manuales de Procesos y Procedimientos y el de funciones, de acuerdo con las políticas de la organización. • Identificar la misión, las políticas y necesidades de capacitación de la Organización • Aplicar instrumentos para obtener información sobre necesidades de capacitación. • Analizar la información obtenida frente a las necesidades de capacitación de la - Relacionar los temas de capacitación con la misión, las políticas de la Organización y la situación real de la Organización. • Elaborar propuesta de capacitación.	Aplicar los manuales de Procesos y Procedimientos y el de funciones, de acuerdo con las políticas de la organización. Identificar necesidades de capacitación establecidas por la organización. Aplicar instrumentos para obtener información sobre necesidades de capacitación. Elaborar el instrumento para recolectar la información. Analizar la información obtenida frente a las necesidades de capacitación de la Organización. Categorizar las necesidades de capacitación. Delimitar el programa de capacitación respecto del área, trabajadores, temas y recursos. Elaborar el informe de necesidades	SEMANA 6 identificación de necesidades de capacitación: diagnóstico. SEMANA 7 Programas de Capacitación: Planeación. SEMANA 8 Verificar que la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa. SEMANA 9 Propuesta de capacitación. SEMANA 10 Propuesta del programa de capacitación.	50	50	**Evidencias de Conocimiento:** Identificar las necesidades de desarrollo, utilizando las metodologías adoptadas por la Organización. **Evidencias de Desempeño:** Aplicar instrumentos para recolectar la información y diagnóstico de necesidades de acuerdo con la metodología establecida por la Organización. **Evidencias de Producto:** Elaboración del Plan de Capacitaciones de la Pyme.	Infografia Mapa Conceptual Exposición Estudio de Caso Resolución de Problemas Juegos de Roles Listas de chequeo Cuestionario Sustentaciones grupales Talleres	Ambiente de Formación 505 asignado para la franja	TV, Cable HDMI, computadores, tablero, marcadores, cuadernos, esferos.	**Alexandra Camelo Bohórquez**	
FASE I ANÁLISIS.	Diagnóstico de los procesos de gestión administrativa desarrollados en las microempresas de Bogotá para detectar debilidades y oportunidades.	**210601011 Procesar la información de acuerdo co las necesidades de la Organización.**		La investigación científica objeto del análisis de la información: teoría de la metodología de investigación científica, definición y objetivos, elementos que intervienen en el proceso, componentes mínimos de un proyecto de investigación, diseño de la investigación, recursos, Tipos de variables: cuantitativa, cualitativa, discreta y continua Tipos de investigación. Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa la idea de investigación: fuentes de ideas, organización de la información corrientes metodológicas actuales, corrientes, procedimiento inductivo, procedimiento deductivo Métodos de investigación: histórico, dialéctico, genético, comparativo descripción y formulación del problema, criterios; operacionalización, cronograma (gantt, pert), marcos teórico y conceptual, cómo se construye , revisión de literatura, y fichas bibliográficas , normas técnicas para la presentación de referencias bibliográficas fto. ava Fuentes de información, tipos, criterios de selección y clasificación -técnicas para la clasificación y métodos para la recolección de información, observación directa, observación indirecta de acuerdo con	Identificar la naturaleza y el propósito de la investigación delimitar y seleccionar el tema de investigación, establecer el objetivo y las necesidades de compilación de la información teniendo en cuenta la selección y orden emplear los instrumentos para la recolección de información de acuerdo con las necesidades. clasificar la información compilada de acuerdo con las necesidades de la organización presentar la información compilada incluyendo las fuentes previstas y otras presentar los datos tabulados que concuerden con las fuentes, definir claramente los títulos de los resultados de acuerdo con su contenido, interpretar información emitiendo los resultados en cifras y conceptos teniendo en cuenta las diferentes variables. presentar los resultados de acuerdo con los objetivos, la importancia y las fuentes presentar la información compilada incluyendo las regencias, las fuentes previstas y otras planear la tabulación incluyendo la información de acuerdo con las categorías definidas. codificar la información de acuerdo con los criterios que guían la investigación. tabular la información recolectada de acuerdo con las técnicas utilizadas y los instrumentos disponibles. presentar los datos tabulados que concuerden con las fuentes	• Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. • Aplica con responsabilidad los procesos de análisis de datos. • Interpreta las medidas de tendencia central, de variabilidad, y de posición para logarar un análisis que se traduzca en infomración útil al proyecto de formación • Aplica con responsabilidad y coherencia normas técnicas para la elaboración de infmres (normas APA) • Presenta informes en función de las normas vigentes de manera objetiva teniendo en cuenta la racionalidad de las cifras, conceptos, variables, fuentes de información y referencias previstas.	• Desarrollar talleres de comprensión y análisis de casos reales mediante trabajo colaborativo. • Evaluaciones de Conocimiento • Exposiciones y desarrollo de talleres para para la comprensión de las temáticas trabajada.	50	60	**Evidencias de Conocimiento:** Reconoce postulados, principios, teorías, conceptos, relacionados con el contexto planteado, en pro del entendimiento de la planeación de las actividades de la cmompetencia "Procesar la información" **Evidencias de Desempeño:** Realiza cada uno de los entregables propuestos, de acuerdo a lo solicitado y teniendo en cuenta el contexto en el cual planea su idea de negocio (empresa didáctica); interactúa con los miembros del equipo de trabajo buscando la construcción de conocimiento. **Evidencias de Producto:** Realiza los informes relacionados con la planeación de las actividades de procesar la información (metodología de la	Implica actividades prácticas, debates y resolución de problemas. • Aprendizaje colaborativo: Trabajo en grupo para construir conocimiento juntos. • Uso de tecnología en el aula: Integrar herramientas digitales para enriquecer el aprendizaje. • Retroalimentación efectiva: Proporcionar comentarios constructivos a los estudiantes	Ambientes asigandos CGA	Computadores, Televisor, Sitios Web y Plataformas, Software Interactive, Videos de Sitcoms y videos de Youtube, Guías, imágenes online, videoconferencias – Google Meet, Microsoft Teams, Google Drive, Plataforma LMS SAJUNA	**Elvis Yamir Correa Ramos**	

Copia Controlada

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no controlada

Fecha de Elaboración	**10 de julio de 2024**
Denominación del Programa de Formación	**Tecnólogo en Gestión Administrativa**
Modalidad de Formación	**Presencial**
Código y versión del Programa de Formación	**122115 - 102**
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**Fortalecimiento a las microempresas de Bogotá en las gestiones administrativa y contable.**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**12645**
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos** **Ingrid Aseneth García Moreno** **Linda María López Cañón** — **Regional y Centro de formación** **Bogota D.C.** **Centro de Gestión Administrativa** **Nombres y Apellidos** **Sandra Milena Ruiz Marín** **Diana Carolina Ríos Méndez** — **Regional y Centro de formación** **Nombres y Apellidos** — **Regional y Centro de formación** **Nombres y Apellidos** — **Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	

ANÁLISIS	Diagnóstico De Los Procesos De Gestión Administrativa Desarrollados En Las Microempresas De Bogotá Para Detectar Debilidades Y Oportunidades.	210601003 Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. Fase I	21060100301 Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos 21060100302 Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.	Teoría de la organización Estructura y diseño Planeación Actividad, función administrativa, políticas empresariales, Organización y procedimientos	Actividad, función administrativa, políticas empresariales, Organización y procedimientos Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la Organización. Realizar las actividades de acuerdo con el manual de funciones y de procedimientos de la Unidad Administrativa. Coordinar las actividades teniendo en cuenta los lineamientos de la Organización. Ejecutar las actividades dentro del marco del plan operativo	Aplica la teoría y los conceptos administrativos en la ejecución de programas de la unidad administrativa. • Analiza con objetividad la estrategia empresarial, en el contexto de los programas de mejoramiento de cada unidad administrativa. • Aplica con responsabilidad el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento. • Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización	Evidencias de Desempeño: Hacer un cuadro comparativo en la plataforma miro.com de los conceptos Teoría de la organización, estructura y diseño, metas y eficacia, evolución de la teoría administrativa, escuelas y enfoques de la teoría administrativa. Crear un juego en la plataforma Educa play, sobre el concepto asignado. Seleccionar un procedimiento de la gestión administrativa e identificar Metodologías para el diagnóstico de los programas de la función administrativa, Planeación, Tipos, Ventajas, Proceso, presentar a través de la plataforma Padlet un recurso colaborativo (infografía, Red, Flujograma, cuadro comparativo. Hacer la matriz PESTEL. Evidencias de producto: Consultar la misión, visión y valores de una empresa del sector real (reconocida) y socializar en la plataforma a partir de una presentación de 2 diapositivas si estas son coherentes con la	65	65	Presentar la matriz PESTEL y DOFA inicial	Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas • Mapas conceptuales • Estudios de caso • Video Foros, • Juegos de Roles	503	Computador internet, talleres didácticos, marcadores, libros, guías, referencias, Portátil, cables HDMI , televisor. hojas, esferos, colores, marcadores, borradores, agenda.	Ingrid Aseneth García Moreno	
		210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización. 21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. 21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060101004 Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. 21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. 21060101006 Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible,	21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización. Personalidad su concepto, conducta y pensamiento, aspectos de la personalidad, características de la personalidad, factores de la personalidad, dimensión interpersonal. definición, Ciclo, Triangulo, momentos de verdad, Protocolo, Procedimiento, Norma Técnica, canales, Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable, clasificación de los clientes, Protocolo y Portafolio de servicios o productos: características y tipos, Código de ética, la automatización en la fuerza de venta el reto "C.R.M", administrar el proyecto de CMR - el equipo de desarrollo de CMR, requerimientos CMR, los siete pecados en la implementación del CMR, factores claves para el éxito del servicio al cliente. SAV (Sistema Automatizad de Ventas), el SAV (sistema automatizado de ventas) de hoy. - concepto -administración de contacto -SAV y CMR móvil -factores de éxito para SAV, conceptos, características de call center & atención a clientes -centros de contacto automatizados. ruteo de llamadas. 21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y	21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización. Documentar el servicio al cliente de acuerdo con las políticas y la trazabilidad -interpretar el manual de procesos y procedimientos de la organización, para el servicio al cliente. - identificar la secuencia histórica o trazabilidad del servicio al cliente -registrar los clientes que ingresan a la organización -conservar la documentación relacionada con el servicio al cliente aplicar los estándares de calidad establecidos por la organización durante la atención y el servicio al cliente. -identificar las partes que constituyen el portafolio de servicios - identificar el protocolo para la elaboración del portafolio de servicios -aplicar el protocolo en la elaboración del portafolio de servicios - identificar los servicios que presta la organización, a través del portafolio de servicios. -aplicar el SAV (sistema automatizado de ventas) de hoy. Aplicar los guiones telefónicos en el manejo del call center. identificar los tipos de clientes -diferenciar los momentos de verdad -aplicar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente aplicar los estándares de calidad en la atención personalizada Prestar servicio de	21060101001 Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización. Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Aplica los CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (CRM), con compromiso y responsabilidad. Participa en los proyectos de CRM en los procesos de atención al cliente. Implementa un CRM en la organización, teniendo en cuenta el protocolo, el cliente y el nivel de servicio 21060101002 Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. Elabora rigurosamente cronogramas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la organización. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo	Actividad 1 Estudios previos de la competencia y un autodiagnóstico de la Pyme. Actividad 2 Técnicas de comunicación efectiva, Desarrollo de libreta de calificaciones o lista de diagnóstico para la mipyme, Cuál es la importancia del liderazgo. Que se entiende por Toma de decisiones. Aspectos a considerar en la Toma de Decisiones. Qué entiende por la resolución de problemas. Pasos necesarios en la Resolución de Problemas. Definición de Administración. Actividad 3 En la tercera semana realizarán el informe diagnóstico para la pyme, lecturas y guía taller . Actividad 4 Realice la lectura de la guía técnica de GTC 185, para aplicar protocolos de comunicación cara a cara y por medios electrónicos, teniendo en cuenta requerimientos, tiempos de respuesta, posiciones ergonómicas y uso de sistemas de información. Normatividad,	150	150	Evidencias de Conocimiento: Ejecutar Desarrolla a través de diferentes estrategias de enseñanza aprendizaje los conceptos del proceso de Servicio al cliente. Evidencia de conocimiento escrita y sustentación. Evidencias de Desempeño: Elabora el instrumento diagnóstico de las necesidades de servicio al clientes, aplica y presenta informe diagnóstico y/o libreta de calificación , elabora propuesta de mejora. Evidencias de Producto: Diseñar un portafolio de servicios y protocolo de servicio al cliente para la mipyme.	• Estudio de casos • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas • Mapas conceptuales • Ferias •simulaciones, •concursos, • dinámicas, • Video Foros, • Juegos de Roles	406	Computador internet, talleres didácticos, marcadores, libros, guías, referencias, Portátil, cables HDMI , televisor. hojas, esferos, colores, marcadores, borradores, agenda.	Linda María López Cañón	
		210601001. Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase I).	21060100101. Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asunto, el tipo y las funciones de la unidad administrativa, de acuerdo con las normas establecidas. 21060100102. Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión; los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas y acrónimos, de acuerdo con el orden de la solicitud. 21060100103. Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de gestión de la calidad.	Postura ergonómica • Limpieza y conservación de equipos. • Técnicas de digitación con el teclado guía. • Conceptos de habilidad y destreza; velocidad y precisión. • Técnicas de digitación progresivas: alcances superiores e inferiores. • Signos de puntuación • Reglas ortográficas - Conceptos de: Sigla, Acrónimo y Abreviatura. Categorías Gramaticales • Oración. Concepto - Clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical. Clases de oraciones gramaticales: simple y compuesta. Clases de oración compuesta: Coordinadas. Concepto. Clases. Conjunciones. Subordinadas. Coherencia. Concepto. • Reglas de coherencia (conectores) • Conceptos de: - Tipos documentales. Objetivo de la comunicación escrita - Comunicaciones oficiales o empresariales. • Normas gramaticales y de sintaxis y Normas	Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: Semántica, morfología y de sintaxis; las técnicas de digitación y las Normas Técnicas Colombianas vigentes sobre documentación comercial. - Aplicar las técnicas de digitación para el desarrollo de habilidades y destrezas. - Interpretar las normas generales de redacción. - Identificar las clases de párrafos. Aplicar las normas gramaticales y de sintaxis; signos de puntuación, reglas ortográficas, el uso de abreviaturas, acrónimos y las normas de redacción en general, en la construcción de párrafos. - Interpretar las cualidades de la redacción. - Desarrollar velocidad y precisión. • Redactar documentos teniendo en cuenta el objetivo, el destinatario, el tipo de documento y el protocolo requerido. - Interpretar las Normas Técnicas Colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales. - Aplicar las Normas Técnicas Colombianas	• Identifica la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales • Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: Semántica, morfología y de sintaxis; las técnicas de digitación y las Normas Técnicas Colombianas vigentes sobre documentación comercial. • Aplica las técnicas de digitación, realizando ejercicios con los alcances superiores e inferiores y de integración con todo el teclado hasta lograr su dominio e incrementando la velocidad y la precisión. • Identificar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo. Utilizar útiles, papelería, elementos, muebles, equipos, materiales de referencia y el puesto de trabajo, de acuerdo con las necesidades. • Transcribir textos con exactitud, aplicando las técnicas de digitación, los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas, teniendo en cuenta el orden de la solicitud. Verifica rigurosamente que los documentos reúnan las condiciones para ser radicados, registrados y despachados, de acuerdo con el	Evidencias de Desempeño: Realiza taller guiado de digitación. Ejecuta correctamente ejercicios determinados en su plan de entrenamiento según su índice de masa muscular. Sobre acentuación, signos de puntuación y reglas ortográficas. Conoce el Anexo A de la GTC 185 vigente e identifica la manera correcta de redactar números, direcciones, teléfonos, tratamientos, la hora, las fechas, entre otros datos. Identifica el vocabulario empresarial actual relacionado con la producción documental. Evidencias de Producto: Propuesta de Documentos Plantillas de cartas para la Propuesta de Documentos Manual Organizacional, (con comentarios aclaratorios). Evidencias de Conocimiento: Sobre acentuación, signos de puntuación, reglas ortográficas y gramática.	65	60	Plantillas de cartas para la Propuesta de Documentos Manual Organizacional, (con comentarios aclaratorios).	Cuestionarios, Entrevista, Lista de chequeo, Pruebas escritas, Pruebas orales, Ensayos, Assesment, Listas de verificación, Observación directa, Sustentación, Argumentación, Método de preguntas, Estudio de Casos, Trabajo Colaborativo, Talleres, Simulación, Solución de Casos, Juegos de roles, Exposiciones, Cuestionarios, Listas de chequeo, Materiales de formación	Convencional	Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías. Portátil, cables HDMI y VGA, televisor. En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores, agendas, CD / DVD / USB.	Sandra Milena Ruiz Marín	

Copia no controlada

		240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social – Ética.	24020150001. Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales. 24020150003. Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo y permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral. 24020150004. Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. 24020150006. Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.	Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología. · Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones · Conceptos de: · Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad · Alteridad · Dignidad humana · Derechos Humanos · Principios y Valores éticos universales · Normas de convivencia · Constitución Política de Colombia · Criticidad · Pensamiento creativo · Inteligencias múltiples · Formulación y Resolución de problemas · Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición. · Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad · Toma de decisiones Asertividad · Lógica · Coherencia · Autonomía · Desarrollo Humano Integral · Motivación y Auto aprendizaje · Trabajo en Equipo · Racionalidad · Inteligencia Emocional · Entorno y Contexto	Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad. Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas. Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos. Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo. Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable. Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa. Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo	Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo. Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de	"Desarrollo de talleres relacionadas con la ética, la moral los principios y valores Realizar conversatorio acerca de la teoría de Desarrollo a Escala Humana de Manfred Max Neef Taller sobre necesidades humanas y satisfactores Presentación ejemplos sobre los diferentes tipos de satisfactores Taller liderazgo y RSE Se presenta exposición acerca de Responsabilidad Social Empresarial Talleres de fortalecimiento de competencias sociales: declaración universal del derecho humano Orientar lineamientos para la elaboración del código de ética Taller resolución de conflictos Investigar sobre los diferentes tipos de contaminación, en agua, tierra y aire, los mecanismos internacionales y nacionales y las entidades encargadas de proteger los recursos naturales en Colombia y en Bogotá"	50	40	Código de ética de la PYME"EVIDENCIA CONOCIMIENTO: Responder a preguntas fundamentales que hacen referencia a cada una de las competencias asociadas a la actividad del proyecto. Por competencias, y de vocabulario técnico del proceso y función administrativa EVIDENCIA DESEMPEÑO: Realización de actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente los recursos de aprendizaje, Desarrollo de guías, talleres, actividades lúdicas pedagógicas y procesos argumentativos EVIDENCIA PRODUCTO: Elaborar documentos de los procesos de Talento Humano, Instrumentos diagnóstico-aplicados. Informe diagnóstico de los procedimientos analizados. Talleres desarrollados que sirven como herramientas para las PYME; Elaboración del código de ética	"Trabajo en equipo Socialización Juego de roles Talleres teórico prácticos Lluvia de ideas, debates. Método de preguntas, MapaConceptual, Simulacion, Resolucion de conflictos y Ejercicios Practicos Trabajo en equipo"	401	Computadores, televisores, cuaredos esferos, marcadores permanente	Diana Carolina Ríos Méndez	

Copia no controlada

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2925377	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnólogo en Gestión Administrativa	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	Sandra Milena Ruiz Marín				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).			**CÓDIGO:**	210601001
FECHA INICIO:	8 de julio de 2024	**FECHA FIN:**	20 de septiembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100104	Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de compra – venta, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, las de la organización y las de gestión de calidad.	100%
2	RAP 2	21060100105	Verificar la aplicación de las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, actos administrativos y los documentos del proceso de compra – venta; las de la organización y las de gestión de la calidad.	100%
3	RAP 3	21060100106	Utilizar las normas técnicas colombianas vigentes, las de la organización y la legislación vigente para la elaboración de documentos empresariales.	100%
4	RAP 4			0%
5	RAP 5			0%
6	RAP 6			0%
7	RAP 7			0%
8	RAP 8			0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1. Lista de chequeo y entrevista al empresario para empezar la fase de Análisis.	2.Carta Comercial, Partes clasificación.	3.Clases de Informes y sus características (Informe ejecutivo, Informe Corto e Informe Extenso)	4.Certificado y Constancia, como propuesta al empresario para presentar.	5. Actas, características y presentación redacción el documento, como propuesta al empresario.		Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	19/07/2024	26/07/2024	02/08/2024	09/08/2024	16/08/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. DESEMP. PRODUC. X	CONOC. DESEMP. X PRODUC.	CONOC. DESEMP. PRODUC. X	CONOC. DESEMP. X PRODUC.	CONOC. X DESEMP. PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de comp	RAP 1: Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de comp	RAP 1: Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de comp	RAP 1: Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de comp	RAP 2: Verificar la aplicación de las normas gramaticales: semántica, morfología y sint	CUMPLE		
PORCENTAJE	25%	25%	25%	25%	25%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	
1	TI	1,044,215,865	ALMECIGA GONZALEZ JOHN ESTEBAN	95	A	93	A	90	A	94	A	90	A			46%	
2	TI	1,025,532,481	BARBOSA MONTAÑA NICKOL ESTEFANI	95	A	93	A	90	A	95	A	91	A			46%	
3	TI	1,028,400,598	BUITRAGO MARTÍNEZ SULAY ALEJANDRA	94	A	96	A	95	A	92	A	91	A			46%	
4	CC	80,164,024	CEDEÑO DIAZ OSWALDO ANDRES	96	A	93	A	0	D	0	D	0	D			12%	
5	CC	1,010,182,981	CRUZ TOVAR ANGELA JAZMIN	94	A	93	A	90	A	95	A	93	A			47%	
6	CC	1,012,916,369	CUBILLOS OTALARA LAURA VALENTINA	94	A	94	A	90	A	90	A	90	A			46%	
7	CC	1,010,231,801	DIAZ GOMEZ GINNA VALENTINA	96	A	98	A	90	A	97	A	96	A			48%	
8	PPT	1,288,113	DIAZ GUAITA RICARDO ANDRES	96	A	92	A	95	A	95	A	95	A			47%	
9	CC	1,010,761,324	DIAZ RAMIREZ GINNA VALENTINA	96	A	96	A	96	A	97	A	96	A			48%	
10	TI	1,012,338,312	FLOREZ MANCERA NICOL MILENA	94	A	92	A	94	A	90	A	91	A			46%	
11	CC	1,000,353,773	GARCIA CORONADO HEIDY VIVIANA	96	A	90	A	90	A	96	A	95	A			47%	
12	CC	1,013,639,798	GONZALEZ ARENAS JUAN CARLOS	96	A	90	A	95	A	50		92	A			44%	
13	CC	1,081,823,826	GUZMAN SANCHEZ DIANA MARIA	95	A	94	A	90	A	96	A	95	A			47%	
14	CC	1,097,990,728	HERREÑO VELANDIA JUAN DAVID	95	A	90	A	90	A	92	A	93	A			46%	
15	CC	1,001,060,809	HOLGUIN MOLANO DIANA FERNANDA	95	A	96	A	90	A	96	A	95	A			47%	
16	CC	1,016,003,070	JAUREGUI AREVALO SANDRA MILENA	95	A	96	A	90	A	96	A	95	A			47%	
17	TI	1,033,699,668	MARTINEZ AVELLA JUAN DAVID	95	A	95	A	90	A	94	A	94	A			47%	
18	CC	1,023,956,271	MEDINA RODRIGUEZ ANGIE MARIA	96	A	98	A	95	A	97	A	95	A			48%	
19	TI	1,023,875,727	MENDEZ MORALES NICOL PAOLA	95	A	94	A	95	A	95	A	96	A			48%	
20	CC	1,012,352,830	MENDEZ ROJAS IVONNE ALEXANDRA	97	A	97	A	96	A	95	A	96	A			48%	
21	TI	1,034,659,302	MORALES TORRES JHON MAICOL	97	A	95	A	96	A	96	A	95	A			48%	
22	TI	1,085,170,404	NARVAEZ MIRANDA ESTEFANY	93	A	0	D	0	D	0	D	0	D			6%	
23	CC	1,021,669,630	PEÑA GONZÁLEZ EILYN VALENTINA	90	A	94	A	94	A	92	A	94	A			47%	
24	TI	1,028,840,086	PRIETO GALEANO LEIDY SOFIA	97	A	97	A	96	A	95	A	96	A			48%	
25	CC	1,014,661,461	QUIÑONEZ GRISALES KEINER KALET	97	A	96	A	96	A	95	A	95	A			48%	
26	TI	1,106,775,237	REY VALBUENA LUISA FERNANDA	97	A	96	A	96	A	95	A	96	A			48%	
27	CC	1,014,661,047	VARGAS VARGAS NEZLY YESENIA	90	A	95	A	90	A	95	A	95	A			47%	
28																0%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de comp	RAP 2: Verificar la aplicación de las normas gramaticales: semántica, morfología y sint	RAP 3: Utilizar las normas técnicas colombianas vigentes, las de la organización y la l	RAP 4:	RAP 5:	RAP 6:	RAP 7:
100%	25%	0%	0%	0%	0%	0%
93.0 **A**	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.3 **A**	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.3 **A**	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
47.3 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.0 **A**	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.0 **A**	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
95.3 **A**	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.5 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.3 **A**	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.5 **A**	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.0 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
82.8 **D**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.8 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
91.8 **A**	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.3 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.3 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.5 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.8 **A**	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.3 **A**	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.0 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
23.3 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.5 **A**	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.3 **A**	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.0 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
96.0 **A**	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.5 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	2996063	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	Tecnólogo en Gestión Administrativa	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SANDRA MILENA RUIZ MARÍN				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase I).			**CÓDIGO:**	210601001
FECHA INICIO:	8 de julio de 2024	**FECHA FIN:**	20 de septiembre de 2024		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89.99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
1	RAP 1	21060100101	Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asunto, el tipo y las funciones de la unidad administrativa, de acuerdo con las normas establecidas.	100%
2	RAP 2	21060100102	Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión; los signos de puntuación, las reglas ortográficas y el manejo de abreviaturas y acrónimos, de acuerdo con el orden de la solicitud.	100%
3	RAP 3	21060100103	Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de gestión de la calidad.	100%
4	RAP 4			0%
5	RAP 5			0%
6	RAP 6			0%
7	RAP 7			0%
8	RAP 8			0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	1.Realizar Ensayo, redacción y ortografía.	2.Gramática- Signos de Puntuación y definición- Preposiciones, siglas, Acronimos, Abreviaturas, y sus principales características.	3.Mecanografía- velocidad, tiempo.	4. Gramática- Importancia de Morfología, Sintaxis, Clasificación Parráfo, Fonética y sus principales características.	5. Participe en prueba de conocimientos Producir los Docuemntos fase I - Primer corte.		Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN (DD/MM/AA)	19/07/2024	26/07/2024	02/08/2024	09/08/2024	16/08/2024			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. DESEMP. PRODUC. X	CONOC. DESEMP. X PRODUC.	CONOC. DESEMP. PRODUC. X	CONOC. DESEMP. X PRODUC.	CONOC. X DESEMP. PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
FORMA DE ENTREGA	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X	FISICA DIGITAL X			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 1: Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asu	RAP 1: Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asu	RAP 1: Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asu	RAP 1: Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asu	RAP 2: Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habil	CUMPLE		
PORCENTAJE	25%	25%	25%	25%	25%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA										SI	NO	50%	
1	TI	1,030,601,258	ANGELA YULEY ROMERO GOMEZ	90	A	90	A	90	A	90	A	91	A			45%	
2	TI	1,014,660,432	ANA SOFIA SANCHEZ HENAO	93	A	95	A	96	A	94	A	92	A			47%	
3	TI	1,012,358,874	BRAYEN CAROLINA MONTAÑA OROZCO	90	A	90	A	96	A	93	A	92	A			46%	
4	CC	1,000,272,018	DANA SOFIA PAVA AGUAS	94	A	90	A	96	A	94	A	93	A			47%	
5	CC	1,021,669,187	DAYAN ALEXANDRA FIGUEROA CONTRERAS	90	A	93	A	95	A	93	A	92	A			46%	
6	CC	1,012,316,705	DIANA MARCELA CESPEDES REYES	90	A	90	A	90	A	90	A	91	A			45%	
7	CC	1,019,604,661	ESTEBAN DIAZ MOLINA	90	A	90	A	90	A	90	A	90	A			45%	
8	PPT	1,023,375,709	EILEEN DAYAN NIVIA RODRIGUEZ	93	A	90	A	93	A	91	A	92	A			46%	
9	CC	1,003,392,878	HARITZ XAVI CHICA CALDERON	95	A	90	A	95	A	94	A	95	A			47%	
10	TI	1,085,164,667	HELENA RUIDIAZ CAMARGO	90	A	90	A	90	A	90	A	90	A			45%	
11	CC	1,069,303,517	JIMMY ALEXANDER IPUS BARRANTES	95	A	95	A	96	A	94	A	95	A			48%	
12	CC	1,023,962,903	KAREN DAYANA GRAJALES CUBIDES	90	A	90	A	94	A	93	A	92	A			46%	
13	CC	1,013,613,038	KAREN MILENA RIVERA SILVA	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
14	CC	1,000,697,648	KATHERIN YULIANA BARBOSA SANDOVAL	91	A	94	A	95	A	94	A	93	A			47%	
15	CC	1,014,191,612	LEIDY VANESSA RODRIGUEZ URIELES	95	A	95	A	94	A	93	A	94	A			47%	
16	CC	1,016,713,148	LEYDI NATALIA PEREZ CASTILLO	90	A	95	A	95	A	94	A	95	A			47%	
17	CC	1,032,407,158	LINA MARCELA GONZALEZ CHGACON	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
18	CC	1,051,473,575	MAIRA ALEJANDRA ACEVEDO BARRERA	90	A	95	A	94	A	93	A	94	A			47%	
19	TI	1,007,435,270	MARIA FERNANDA URBANO CORTES	90	A	90	A	90	A	90	A	92	A			46%	
20	CC	53,052,749	NOHORA BEATRIZ RAMIREZ RIOS	94	A	90	A	90	A	94	A	93	A			46%	
21	CC	1,001,171,773	NICOLAS SNEIDER RUIZ BEGA	0	D	0	D	0	D	0	D	0	D			0%	
22	TI	1,045,327,437	PAULA MILETH LOPEZ MIRANDA	91	A	0	D	90	A	90	A	90	A			39%	
23	CC	1,013,690,562	TANIA MICHELL CORAL LEON	90	A	95	A	95	A	94	A	94	A			47%	
24	CC	1,104,774,632	WENDY KATHERINE GODOY VARGAS	90	A	94	A	95	A	95	A	95	A			47%	
25	TI	1,024,460,679	WILSON ANDRES VELASCO PEREZ	95	A	94	A	95	A	94	A	94	A			47%	
26	TI	1,000,784,190	YEIMY LORENA REYES CALLEJAS	90	A	0	D	0	D	0	D	0	D			6%	
27	CC	1,044,613,276	YEFERSON MARTIN JIMENEZ DUEÑAS	96	A	94	A	95	A	96	A	95	A			48%	
28																0%	
29																0%	
30																0%	
31																0%	
32																0%	
33																0%	
34																0%	
35																0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 1: Proyectar la redacción y elaboración de los documentos Teniendo en cuenta el asu	RAP 2: Transcribir textos aplicando las técnicas de digitación, el desarrollo de habil	RAP 3: Redactar documentos aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y s	RAP 4:	RAP 5:	RAP 6:	RAP 7:
100%	25%	0%	0%	0%	0%	0%
90.0 **A**	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.5 **A**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.3 **A**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.8 **A**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
90.0 **A**	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
90.0 **A**	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
91.8 **A**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
90.0 **A**	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
95.0 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
91.8 **A**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.3 **A**	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.0 **A**	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
90.0 **A**	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
92.0 **A**	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
67.8 **D**	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
93.5 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
94.5 **A**	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
22.5 **D**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
95.3 **A**	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CONTROL DE PARTICIPACIÓN APRENDICES JFS

NOMBRE DEL PROGRAMA	Tecnólogo en Gestión Administrativa
NÚMERO DE FICHA	2925377
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A)	Sandra Milena Ruiz Marín
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA	Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase II).
PERIODO	13 de julio al 16 de agosto de 2024

No.	Tipo	Documento	Apellidos y Nombres	13-jul	14-jul	20-jul	21-jul	27-jul	28-jul	03-ago	04-ago	07-ago	10-ago	11-ago	% de asistencias	Asistencias	Inasistencias	Justificadas	Observaciones
1	TI	1,044,215,865	ALMECIGA GONZALEZ JOHN ESTEBAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
2	TI	1,025,532,481	BARBOSA MONTAÑA NICKOL ESTEFANI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
3	TI	1,028,400,598	BUITRAGO MARTÍNEZ SULAY ALEJANDRA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
4	CC	80,164,024	CEDEÑO DIAZ OSWALDO ANDRES	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	50%	5	6	0	
5	CC	1,010,182,981	CRUZ TOVAR ANGELA JAZMIN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
6	CC	1,012,916,369	CUBILLOS OTALARA LAURA VALENTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
7	CC	1,010,231,801	DIAZ GOMEZ GINNA VALENTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
8	PPT	1,288,113	DIAZ GUAITA RICARDO ANDRES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
9	CC	1,010,761,324	DIAZ RAMIREZ GINNA VALENTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
10	TI	1,012,338,312	FLOREZ MANCERA NICOL MILENA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
11	CC	1,000,353,773	GARCIA CORONADO HEIDY VIVIANA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
12	CC	1,013,639,798	GONZALEZ ARENAS JUAN CARLOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
13	CC	1,081,823,826	GUZMAN SANCHEZ DIANA MARIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!	!	!	✓	✓	80%	8	0	3	
14	CC	1,097,990,728	HERREÑO VELANDIA JUAN DAVID	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
15	CC	1,001,060,809	HOLGUIN MOLANO DIANA FERNANDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
16	CC	1,016,003,070	JAUREGUI AREVALO SANDRA MILENA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
17	TI	1,033,699,668	MARTINEZ AVELLA JUAN DAVID	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
18	CC	1,023,956,271	MEDINA RODRIGUEZ ANGIE MARIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
19	TI	1,023,875,727	MENDEZ MORALES NICOL PAOLA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
20	CC	1,012,352,830	MENDEZ ROJAS IVONNE ALEXANDRA	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	10	1	0	
21	TI	1,034,659,302	MORALES TORRES JHON MAICOL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
22	TI	1,085,170,404	NARVAEZ MIRANDA ESTEFANY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	60%	6	5	0	
23	CC	1,021,669,630	PEÑA GONZÁLEZ EILYN VALENTINA	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	10	1	0	
24	TI	1,028,840,086	PRIETO GALEANO LEIDY SOFIA	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	90%	9	2	0	
25	CC	1,014,661,461	QUIÑONEZ GRISALES KEINER KALET	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
26	TI	1,106,775,237	REY VALBUENA LUISA FERNANDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	110%	11	0	0	
27	CC	1,014,661,047	VARGAS VARGAS NEZLY YESENIA		✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	80%	8	2	0	
28															0%	0	0	0	
29															0%	0	0	0	
30															0%	0	0	0	
31															0%	0	0	0	
32															0%	0	0	0	
33															0%	0	0	0	
34															0%	0	0	0	
35															0%	0	0	0	
36															0%	0	0	0	
37															0%	0	0	0	
38															0%	0	0	0	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CONTROL DE PARTICIPACIÓN APRENDICES JFS

NOMBRE DEL PROGRAMA	Tecnólogo en Gestión Administrativa
NÚMERO DE FICHA	2996063
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A)	SANDRA MILENA RUIZ MARÍN
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA	Producir los documentos que se origen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente (Fase I).
PERIODO	13 de julio al 11 de agosto de 2024

No.	Tipo	Documento	Apellidos y Nombres	14-jul	20-jul	21-jul	27-jul	28-jul	03-ago	04-ago	07-ago	10-ago	11-ago		% de asistencias	Asistencias	Inasistencias	Justificadas	Observaciones
1	TI	1030601258	ANGELA YULEY ROMERO GOMEZ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!	!		73%	8	0	2	
2	TI	1014660432	ANA SOFIA SANCHEZ HENAO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
3	TI	1012358874	BRAYEN CAROLINA MONTAÑA OROZCO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗		82%	9	1	0	
4	CC	1000272018	DANA SOFIA PAVA AGUAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓		82%	9	1	0	
5	CC	1021669187	DAYAN ALEXANDRA FIGUEROA CONTRERAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
6	CC	1012316705	DIANA MARCELA CESPEDES REYES	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓		82%	9	1	0	
7	CC	1019604661	ESTEBAN DIAZ MOLINA	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓		73%	8	2	0	
8	PPT	1023375709	EILEEN DAYAN NIVIA RODRIGUEZ	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓		82%	9	1	0	
9	CC	1003392878	HARITZ XAVI CHICA CALDERON	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
10	TI	1085164667	HELENA RUIDIAZ CAMARGO	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓		73%	8	2	0	
11	CC	1069303517	JIMMY ALEXANDER IPUS BARRANTES	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		82%	9	1	0	
12	CC	1023962903	KAREN DAYANA GRAJALES CUBIDES	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓		73%	8	2	0	
13	CC	1013613038	KAREN MILENA RIVERA SILVA	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗		18%	2	8	0	
14	CC	1000697648	KATHERIN YULIANA BARBOSA SANDOVAL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
15	CC	1014191612	LEIDY VANESSA RODRIGUEZ URIELES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
16	CC	1016713148	LEYDI NATALIA PEREZ CASTILLO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
17	CC	1032407158	LINA MARCELA GONZALEZ CHGACON	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗		0%	0	10	0	
18	CC	1051473575	MAIRA ALEJANDRA ACEVEDO BARRERA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!		82%	9	0	1	
19	TI	1007435270	MARIA FERNANDA URBANO CORTES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
20	CC	53052749	NOHORA BEATRIZ RAMIREZ RIOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
21	CC	1001171773	NICOLAS SNEIDER RUIZ BEGA	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗		0%	0	10	0	
22	TI	1045327437	PAULA MILETH LOPEZ MIRANDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓		82%	9	1	0	
23	CC	1013690562	TANIA MICHELL CORAL LEON	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗		82%	9	1	0	
24	CC	1104774632	WENDY KATHERINE GODOY VARGAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
25	TI	1024460679	WILSON ANDRES VELASCO PEREZ	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		73%	8	2	0	
26	TI	1000784190	YEIMY LORENA REYES CALLEJAS	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗		27%	3	7	0	
27	CC	1044613276	YEFERSON MARTIN JIMENEZ DUEÑAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		91%	10	0	0	
28															0%	0	0	0	
29															0%	0	0	0	
30															0%	0	0	0	
31															0%	0	0	0	
32															0%	0	0	0	
33															0%	0	0	0	
34															0%	0	0	0	
35															0%	0	0	0	
36															0%	0	0	0	
37															0%	0	0	0	
38															0%	0	0	0	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - REGIONAL DISTRITO CAPITAL

COORDINACIÓN ACADÉMICA JORNADA FINES DE SEMANA

EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

REGISTRO DE ASISTENCIA

FICHA Y PROGRAMA	2713180 -TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A)	SANDRA MILENA RUIZ MARÍN
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA	PRACTICA PARA EL TRABAJO (POOL)
TRIMESTRE DE FORMACIÓN	1er. Corte del 13 de Julio al 11 de Agosto de 2024

No.	Apellidos y Nombre	13-jul	14-jul	20-jul	21-jul	27-jul	28-jul	03-ago	04-ago	07-ago	10-ago	11-ago
1	AGUILAR TOLA JEFERSON ADRIAN	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	No	No
2	ALDANA GUTIERREZ SAIRA HELAINE	No	No	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si
3	ALONSO ROMERO ALICIA MAYERLY	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
4	ALVARADO AREVALO YINEY CAMILA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5	ANGEL FORERO DANIEL CAMILO	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
6	BAQUERO GRAJALES ANA MARIA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
7	CALDERIN JIMENEZ SANTIAGO JOSE	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
8	CASTAÑEDA SOCHA PAULA ANDREA	No	Si	Si	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si
9	CONRRADO CANO JULIANA MARYONI	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
10	FLOREZ GUTIERREZ JHOAN NICOLAS	Justificado	Justificado	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
11	FORERO ACOSTA PAULA ANDREA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
12	GONZALES ORTIZ JORGE ANDRES	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
13	MENDEZ ARDILA JUAN ESTEBAN	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si
14	MONTAÑA MOLANO KAREN LIZETH	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
15	MORENO CASTILLO ANGELICA MARIA	No	No	No	Si	Si	Justificado	Si	Si	Si	Si	Si
16	ROMERO MUÑOZ BRYAN STIVEN	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
17	RUBIANO AREVALO JONATHAN CAMILO	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No
18	SAAVEDRA JENIFFER ANDREA	Si	Si	Si	No	No	No	Justificado	No	Si	Si	Si
19	VARGAS RAYO MARGARETH SOFIA	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	No
20	VEGA CUELLAR DEISSY VIVIANA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
21	VELEZ MORENO SORANYI BANESA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
22	BUITRAGO BUITRAGO VALENTINA	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
23	AMAYA MARTINEZ LAURA DANIELA					No	No	No	No	No	No	No

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: SANDRA MILENA RUIZ MARIN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/07/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2713180 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

PROYECTAR LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL ASUNTO, EL TIPO Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

REDACTAR DOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

TRANSCRIBIR TEXTOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PARA EL LOGRO DE LA VELOCIDAD Y LA PRECISIÓN; LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN, LAS REGLAS ORTOGRÁFICAS Y EL MANEJO DE ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS, DE ACUERDO CON EL ORDEN DE LA SOLICITUD.

UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA; LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	36,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	2996063 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

PROYECTAR LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL ASUNTO, EL TIPO Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

REDACTAR DOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

TRANSCRIBIR TEXTOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PARA EL LOGRO DE LA VELOCIDAD Y LA PRECISIÓN; LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN, LAS REGLAS ORTOGRÁFICAS Y EL MANEJO DE ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS, DE ACUERDO CON EL ORDEN DE LA SOLICITUD.

UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA; LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2925377 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA, APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

PROYECTAR LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS TENIENDO EN CUENTA EL ASUNTO, EL TIPO Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

REDACTAR DOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

TRANSCRIBIR TEXTOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE DIGITACIÓN, EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PARA EL LOGRO DE LA VELOCIDAD Y LA PRECISIÓN; LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN, LAS REGLAS ORTOGRÁFICAS Y EL MANEJO DE ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS, DE ACUERDO CON EL ORDEN DE LA SOLICITUD.

UTILIZAR LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES, LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA; LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROPONER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 56,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/07/2024	31/07/2024	OTROS	104,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 104,00

INSTRUCTOR: SANDRA MILENA RUIZ MARIN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA