PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 V2
- Nombre del Proyecto Formativo: FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN UNIDADES DE NEGOCIO DEL MUNICIPIO DE SOACHA Y ÁREAS DE INFLUENCIA DEL CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL CIDE - ARTICULACIÓN
- Fase del Proyecto: EVALUACIÓN
- Actividad de Proyecto Formativo: SOCIALIZAR LA PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA.
  Competencia: 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje:
  - 210576705 - 06 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos
  - 21576702 - 07 Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
  - 21576703 - 08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

- Duración de la Guía de Aprendizaje: 26 horas, 16 horas directas y 10 horas de trabajo autónomo

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz esta guía de formación apoyará la fase final de su proyecto formativo, usted verificará el cumplimiento de los protocolos, normas y demás elementos planteados en el fortalecimiento administrativo para unidad de negocio objeto de estudio.

Es bien sabido que la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las unidades de negocio, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contexto real y apropiado a la hora de llegar al momento de verdad.

Ya que usted está orientando su vida profesional hacia la gestión administrativa debe tener claro que el objetivo principal de la administración es procurar la mejora continua de todos los procedimientos con la finalidad de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es) Generar herramientas de calidad teniendo en cuenta las normas ISO para la evaluación y mejora continua del fortalecimiento administrativo realizado a la unidad de negocio seleccionanda, en las areas funcionales.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Para la fiesta del PROM 2022 del colegio Misioneros del Saber se invitaron aproximadamente 100 personas,de las cuales 10 eran directores de grupo de los diferentes cursos del colegio, 10 pertenecían a la agrupaciónmusical, 3 eran los encargados del buffet.

El evento se realizó en el salón comunal del conjunto residencial Torres de las Mercedes en el fin de semanamás concurrido del pueblo por las celebraciones de las fiestas patronales, el salón tenía una capacidad para80 personas y en el ingreso a la recepción la entrada fue libre, lo que generó que al evento ingresaran 130 personas, se contaba con un baño mixto para todos los asistentes, lo que generó largas filas para el ingresoa este servicio, la atracción musical estuvo a cargo de la banda Sinfónica del municipio que interpretó durantela noche piezas musicales colombianas y la comida típica fue árabe. Durante la celebración la policía llego alevento para proceder a multar a los organizadores por exceder el aforo máximo de asistentes y no contar conlos permisos requeridos ya que el equipo organizador solo tuvo 20 días para la organización del evento.

Al final, los asistentes terminaron retirándose antes del cierre del evento, manifestando su inconformidad.

Este evento se realizó con estas características porque así se realizaba cada año.

1. Estimado aprendiz con base en la lectura anterior mencione los errores que se pudieron cometer los organizadores en la realización del evento.
2. Proponga posibles soluciones para mejorar el próximo evento PROM 2022 y que no se presente nuevos inconvenientes.

Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso

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

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad: 2 horas.

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

Descripción de la actividad: Validar el impacto de la intervención para la unidad denegocio seleccionada.

Las normas de calidad se definen como documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, directrices, o características que se pueden utilizar de manera constante para garantizar que los bienes y servicios, procesos, sean adecuados para su finalidad.

Estimado aprendiz, algunas actividades que se proponen en esta guía tienen como propósito "verificar, como se evalua la atención al cliente ya sea, cara a cara o por medios tecnológicos y cumpliendo las normas de calidad ". Por tanto, iniciaremos con distinguir la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:

- Construya un cuadro descriptivo y especifique, que son norma de calidad, que son normas ISO, cuales son sus beneficios , como se octiene un ceretificado ISO y consulte sobre software de gestión de calidad.
- Elabore un mapa conceptual sobre normas ISO más importantes.
- Elabore un mapa mental sobre la diferencia entre las ISO 9000 y 9001 y 9004.

- Teniendo en cuenta el siguente video https://youtu.be/hLvbWzBdT4U consulta en la Web y apoyo del instructor, elabora una lista de chequeo y determine lo que se debe evaluar en la atención al cliente personalizada, cara a cara.
- Observa el siguente video https://youtu.be/p7m7F5nwPow y construya rubrica de evaluación donde se evalúen las técnicas y herramientas de atención al cliente.
- En una hoja tamaño carta o en computador, elabore un cuadro descriptivo e idientifique que son no conformidades y determine su origen, tipo, de orden mayor, menor, potenciales y reales.

- Observa el siguente video https://youtu.be/Cy4p8gCPd60 y elabora línea de tiempo sobre calidad y acciones de mejora continua.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva,. biblioteca, LMS, laboratorio, taller, ambientes externos, conexión a internet
Estrategias o técnicas didácticas activas:Aprendizaje cooperativo
Materiales de formación: **:** Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, . borradores,hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante
Material de apoyo:Videos, lecturas
Duración de la actividad: 8 horas.

PRIMER ENTREGABLE: aprendiz, reuna las actividades lúdicas y de consulta que corresponden al Rap: 06 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

A su vez cada aprendiz reúne las actividades desarrolladas, las organiza cronológicamente, luego las digitaliza en un solo formato PDF y las carga en la plataforma Territorium, en el enlace que le indique su instructor.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

Una no **conformidad** es un evento inesperado que surge durante el proceso de fabricación o de atención a clientes y que afecta de forma negativa la **calidad** final del producto(ya se bien o servicio). Según la norma ISO 9000:2005, la aparición de este fenómeno está ligada al incumplimiento de un requisito preestablecido en el sistema de gestión de **calidad** de la empresa.

Aprendiz, tenendo en cuenta la información de los siguientes videos https://youtu.be/J-mLwlt6ThU https://youtu.be/NHgm0kkSK6o, la web y el acompañamnertos del instructor analiza el documento elaborado, parel desarrollo del evento realizado en el lanzamiento del informe, fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio, elaborado en la fase de ejecución y determina las no conformidades que considere, teniendo en cuenta la normas de calidad y los aprendizajes de fases anteriores.

- Aprendiz, costruya un listado y determine las no conformidades del informe fortalecimiento administrativo en la unidad de negocio para ser analizadas y corregidas.

SEGUNDO ENTREGABLE: Es el listado de las no conformidades y corresponde al Rap: 07 reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.

A su vez cada aprendiz reúne las actividades desarrolladas, las organiza cronológicamente, luego las digitaliza en un solo formato PDF y las carga en la plataforma Territorium, en el enlace que le indique su instructor.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva,biblioteca, LMS, laboratorio, taller, ambientes externos, conexión a internet.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en problemas
Materiales de formación: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, borradores,hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.
Material de apoyo:Video
Evidencias de aprendizaje: Acción de mejora para los resultados negativos o más bajos dentro de su proceso de verificación de las no conformidades en el servicio educativo prestado y preséntelo en plenaria a sus compañeros e instructor.
Instrumentos de evaluación:Lista de chequeo
Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Felicitaciones aprendiz, luego de haber construido tu saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta guía. De manera grupal y teniendo en cuenta las no conformidades identificadas en las actividades de apropiación, del evento realizado sobre informe fortalecimiento administrativo de la unidad de negocio, regístrelas, el la hoja de calculo como hallazgos y entregue a los aprendices que elaboraron el el informe para ser corregidas como lo exige el formato y las normas de calidad.

- Aprendiz el formato es una hoja de calculo, la cual tiene formulas y explicaciones para ser diligienciado (anexo 2).

TERCER ENTREGABLE: esta conformado por la hoja de calculo desarrollada, donde se evidencia las no conformidades y el proceso realizado con esos hallazgos y coresponde al Rap: 08 aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

A su vez cada aprendiz reúne las actividades desarrolladas, las organiza cronológicamente, luego las digitaliza en un solo formato PDF y las carga en la plataforma Territorium, en el enlace que le indique su instructor.

Ambiente requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva,biblioteca, LMS, laboratorio, taller, ambientes externos, conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje cooperativo**,** Proyectos
Materiales de formación: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, marcadores, lápices, borradores,hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.
Material de apoyo:Formato Excel
Evidencias de aprendizaje: Formato de evaluacion y socialización de informe de fortalecimiento administrativo correspondiente a su unidad de negocio.
Instrumentos de evaluación:Diligenciamiento formato Excel
Duración de la actividad: 4 horas directas

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
			Evidencias de Desempeño: Acción de mejora para los	Evalúa la atención y servicio	**Técnica:** Valoración delproducto

EVALUACIÓN	PRESENTAR INFORME DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA	Generar herramientas para la evaluacion y mejora del manual de procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente, teniendo en cuenta las politicas de servicio al cliente	resultados negativos o más bajos dentro de su proceso de verificación de las no conformidades en el servicio educativo prestado y preséntelo en plenaria a sus compañeros e instructor. **Evidencias de Producto:** Formato de evaluacion y socialización de informe de fortalecimiento administrativo correspondiente a su unidad de negocio. Informe de validación y socialización del manual propuesto**.**	Apoya la realización de los eventos teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. Verifica el cumplimiento delprograma establecido en la agenda teniendo en cuenta las políticas de la organización.	**Instrumento :** Lista de chequeo **Técnica:** Observación **Instrumento :** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** rúbrica de evaluación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis: Descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos, para clasificar y reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hacia optar por el más preciso y representativo.

Bibliografía: Conjunto de títulos de obras referente al tema de Investigación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.venuesplace.com/es/idea/245-10-errores-que-debes-evitar-cuando-organizas-un-evento-corporativo

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luis Eduardo Rodríguez Ángela Marín Estevez Ángela Mayerly Romero Santos	Instructores	Articulación con la Media	14/03/2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ángela Marín Estevez	Instructores	Articulación con la Media	Julio 2024	Actualización de formato.