PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación:134101 Versión 2
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): 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 (si aplica): Planeación
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Elaborar Plan de acción de las actividades a realizar en la unidad de negocio seleccionada
- Competencia: Elaborar documentos de acuerdo a norma técnica
- Resultados de Aprendizaje: Proyecta la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y política organizacional
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 52 horas – 40 directas y 12 autónomas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le da un cordial saludo de bienvenida al segundo resultado de aprendizaje de la competencia “Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas”. En esta guía encontrará la información acerca de las actividades, referencias bibliográficas, evidencias de aprendizaje requeridas para facilitarle su logro; lo anterior le garantizará un buen desempeño como futuro Asistente Administrativo dada su capacidad para reconocer las normas técnicas gramaticales, tipos de documentos empresariales y desde luego las normas de redacción para la elaboración de documentos.

Aproveche esta oportunidad para adquirir un nuevo aprendizaje y no debe temer al no saber, como ocurre con cualquier habilidad se aprende desde cero, en el proceso mejoramos y logramos alcanzar la destreza, pero se requiere de interés, estudio, práctica y capacidad de autocrítica.

"Tus talentos y habilidades irán mejorando con el tiempo, pero para eso has de empezar".
Martin Luther King

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Caso de estudio:

Rafael López, después de haber estado desempleado varios meses, con ayuda de un familiar ha tenido la oportunidad de ingresar a un nuevo trabajo para ocupar el cargo de auxiliar administrativo. Su jefe inmediato le solicita proyectar un documento para uno de sus proveedores, donde la empresa debe hacer un reclamo, dado que el último pedido recibido presenta inconsistencias relacionadas con marca, referencia, colores y tamaños.

Rafael se ha quedado callado frente a la orden de su jefe, porque no conoce la forma de plasmar adecuadamente la solicitud, no maneja bien las herramientas ofimáticas, además su forma de redacción es precaria y posee mala ortografía

	¿Usted qué haría en la situación de Rafael? ¿Qué conocimientos y habilidades mínimas debe tener Rafael para desempeñarse adecuadamente en su nuevo puesto de trabajo? Enúncielas. ¿Usted cree que los usos de herramientas ofimáticas son importantes en cualquier empresa? Justifique su respuesta. Mencione tres recomendaciones que le daría a Rafael para redactar bien un documento. Nota: Reflexione de manera individual y después socialice las respuestas con sus compañeros.

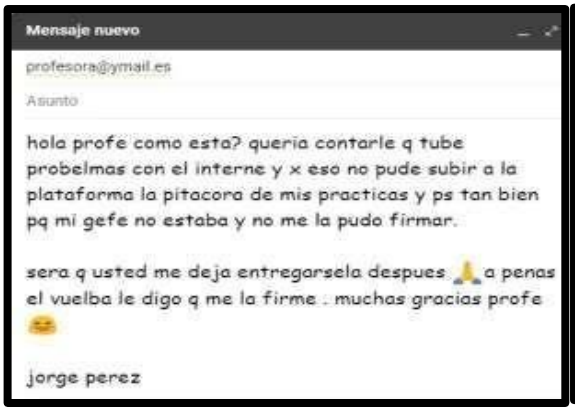
3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Apreciado aprendiz, lo que escribe es su carta de presentación, si escribe de modo confuso sin considerar la coherencia del texto y sin corregir las faltas ortográficas, no logrará transmitir claramente el mensaje que desea; además, dará la impresión de ser una persona con poca habilidad para comunicarse, eso afectará la

percepción de la calidad del trabajo y su imagen ante los demás. Del mismo modo, la empresa que presenta sus productos con errores en su publicidad o con textos mal redactados en su página web, seguramente generará una primera impresión bastante negativa, que no contribuirá para nada en el mercadeo de sus productos o servicios.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior y desde sus conocimientos:

- Observe los siguientes ejemplos y señale los errores que se han cometido.





Esta actividad no es calificable, tiene como finalidad contextualizar el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

Duración de la actividad: 4 horas (4 horas trabajo directo-0 horas trabajo autónomas)

3.3 Actividades de apropiación:

Reconocer las técnicas de redacción, la estructura, clase y tipos de párrafos teniendo en cuenta las normas técnicas gramaticales y ortográficas para la elaboración de documentos.

ACTIVIDAD ENTREGABLE 1: Cartelera

Por equipos de trabajo asignados por el docente/instructor deberán recabar información que les permita la aprehensión y asimilación de los temas propuestos, deberán incorporar el recurso didáctico de un mapa conceptual. (cartelera para socializar)

Los temas son los siguientes:

- Grupo 1: Comunicación empresarial: Concepto y tipos.
- Grupo 2: Redacción: Concepto, tipos, técnicas.
- Grupo 3: La estructura del párrafo: definición, características y clases.
- Grupo 4: Signos de puntuación: Concepto y usos.
- Grupo 5: Conectores lógicos: Clases y funciones.
- Grupo 6: Reglas ortográficas y gramaticales: Acentuación, tilde diacrítica, diptongo e hiato.
- Grupo 7: Reglas ortográficas y gramaticales: Uso de la b, v, c, s, z,

La actividad se puede presentar de manera grupal (máximo 5 estudiantes por grupo)
Duración de la actividad: 10 horas (6 horas trabajo directo – 4 horas trabajo autónomas)

Nota: Los aspectos teóricos los pueden consultar en la bibliografía de esta guía de aprendizaje y podrán complementarse con búsqueda en la web.

ACTIVIDAD ENTREGABLE 2: Taller de aplicación: Apropiación normas gramaticales
Apropiar las normas ortográficas, gramaticales y técnicas de redacción: Gramática, Normas, concepto, uso, categorías, sintaxis (orden y relación de las palabras), clases de oraciones: Oración lógica, oración gramatical; conectores lógicos, signos de puntuación, reglas ortográficas, el párrafo, concepto, estructura del párrafo, clases de párrafos y técnicas de redacción.

Descripción de la actividad:
Aprendiz, es hora de practicar los temas de redacción y ortografía que hacen parte de la elaboración de documentos de acuerdo a la legislación vigente. Ponga mucha atención a las actividades que le ayudarán a desarrollar sus habilidades, recuerde que debe aplicar las reglas ortográficas y tipos de redacción

Actividad de aprendizaje: Estudio de caso, la comunicación empresarial: Teniendo en cuenta la explicación dada por el instructor, lea atentamente el siguiente caso y con base en él, resuelva los interrogantes allí planteados:

Panadería y Pastelería Caramelitos S.A.S Un grupo de compañeros de trabajo compuesto por Charlie, Pilarica, Jerry, July, Dylan, Emma y Cleo decidieron desplazarse en su break, desde su lugar de trabajo a tomar onces en la Panadería y Pastelería Caramelitos S.A.S encontrándose con la siguiente situación: Al ingresar a la Panadería y Pastelería Caramelitos S.A.S cada uno de ellos realizó su pedido acorde a la carta de productos que reposaba en la estantería cerca de la caja registradora, los pedidos específicamente fueron: Jerry y Dylan solicitaron un combo tradicional compuesto por: chocolate, pan catalán, huevos, pericos, queso y mantequilla. July solicitó el mismo combo tradicional que Jerry y Dylan, aclarándole dos veces a la cajera del establecimiento que el chocolate debía ser preparado únicamente en agua dada su intolerancia a la lactosa.

Charlie por su parte solicitó un combo capitalino compuesto por: jugo de mora, sándwich de cordero y queso mozarela. Pilarica solicitó un chocolate en agua, dado que llevaba bizcochos de achira para su acompañamiento. A su vez Emma ordenó un jugo de naranja, debido a su intolerancia a la cafeína y Cleo un croissant light para acompañar un Latte adquirido en una reconocida tienda de café. Todo iba bien mientras compartían una agradable conversación en la mesa, hasta el momento de la entrega de los pedidos. En primer lugar, la mesera sirvió los combos tradicionales sin tener en cuenta el pedido solicitado por July en relación al chocolate en agua. Pasó cierto lapso de tiempo cuando llegó otra mesera con el pedido de Charlie, ella mostró no tener un conocimiento claro de los pedidos solicitados por los demás integrantes del grupo y a su vez se le manifestó nuevamente la inconformidad con respecto al chocolate en agua.

Jerry y Dylan terminaron de consumir los alimentos pero lamentablemente los demás pedidos no habían sido llevados a la mesa, razón por la cual, se le solicito a otra mesera que llegó al lugar a atender otros comensales, la pronta atención al pedido realizado desde hace más de 20 minutos por Pilarica, Emma y Cleo, a lo cual ella solicitó la factura de compra para verificar el pedido inicial, sin embargo, pasó otro lapso de tiempo sin obtener una respuesta positiva por parte de la Panadería y Pastelería Caramelitos S.A.S. Ante la demora en el pedido, Pilarica manifestó su total inconformidad y su deseo de cancelarlo y que le fuera devuelto el dinero pagado. A los minutos siguientes llegó el chocolate en agua de Pilarica, el jugo de naranja de Emma, el croissant light de Cleo y finalmente el tan esperado chocolate en agua de July, con un adicional jugo de naranja que ninguno de los comensales había solicitado en el pedido inicial.

Al enterarse la supervisora que se estaban presentando problemas con los clientes, ella preguntó a las meseras encargadas del piso que expusieran lo sucedido, a lo cual ellas atendieron explicando la posición que cada una asumió frente a la situación, por lo tanto, la supervisora le recomendó a los clientes presentar la sugerencia o queja diligenciando el documento correspondiente y colocándolo en el buzón de PQR(peticiones, quejas y reclamos) ante la administración de la Panadería y Pastelería Caramelitos S.A.S.

De acuerdo a lo anterior:

1. Defina con sus palabras que es la comunicación y la manera correcta en que el personal de la Panadería y Pastelería Caramelitos S.A.S debieron utilizarla en el caso propuesto.
2. ¿Qué documento organizacional sería el adecuado para que los clientes presentaran la sugerencia o queja?
3. ¿Qué tipo de comunicación interna o externa se presentó en el caso anterior? Justifique su respuesta.
4. d) ¿En qué momento del caso se identificó la comunicación horizontal, la vertical ascendente, la vertical descendente y la informal?

Ambiente requerido: ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: estudio de caso
Materiales de formación: video beam, t.v , marcadores
Evidencias de aprendizaje: taller aplicación normas ortográficas
Instrumentos de evaluación: Listas de chequeo
Duración de la actividad: 8 horas (6 horas trabajo directo- 2 horas trabajo autónomas).

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

En este momento, se ha logrado reflexionar, conceptualizar y apropiar los conceptos más representativos que permiten proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.

Actividad 1_Identificar los diferentes tipos de documentos organizacionales y su estructura, teniendo en cuenta la GTC-185 (Guía Técnica colombiana) y las orientaciones del instructor.

Descripción de la actividad

Desarrolle el taller conociendo la GTC 185 y elabore un documento (carta, circular, memorando) en el que aplique los aspectos importantes del anexo.

- Para esta evidencia es importante haber revisado, leído y comprendido la información que detalla en el Anexo A de Guía Técnica GTC 185

Presente la evidencia a su instructor la retroalimentación correspondiente y luego cárguela en la plataforma en el espacio destinado para este fin

Duración de la actividad: 10 horas. (8 horas de trabajo directo- 2 horas trabajo autónomo)

ACTIVIDAD ENTREGABLE NO. 3: Plantilla propuesta de actividades plan de acción unidad económica objeto de su estudio (proyecto formativo) - tercera parte

Teniendo en cuenta que se ha venido construyendo el plan de acción en la guía integrada, se deberá completar la plantilla en documento anexo, que le ayudará a identificar las actividades y plan de acción a realizar en los diferentes procesos:

Ejemplo:

PLANTILLA PROPUESTA ACTIVIDADES DE A REALIZAR PLAN DE ACCION

1. Proceso administrativo

Nombre del proceso:				
Nombre del procedimiento:				
Descripción del problema	**Propuesta de solución**	**Persona o área responsable**	**Plazo**	**Resultados**

Actividad entregable No. 4 - Informe Consolidado plan de acción

Estimado aprendiz, en el desarrollo de la guía integrada 1 (plantilla) y de la guía de emprendimiento se trabajaron temáticas y se realizaron actividades que serían insumo para el planteamiento del plan de acción para el fortalecimiento administrativo en la unidad de negocio seleccionada por ustedes, (plantilla 1) , (plantilla 2) y (plantilla 3) llegó el momento de consolidar toda la información y presentar el documento final.

Instrucciones:

Presentar un documento estructurado de acuerdo con la Norma Técnica Icontec para presentación de trabajos escritos el cual debe contener:

Para la respectiva entrega, tenga en cuenta:

- Portada
- Tabla de contenido
- Introducción
- Objetivos

1. Perfil de la empresa (negocio) – Esta actividad se solicitó en la guía de aprendizaje No. 1 de la fase de planeación)
    - Nombre de la empresa (negocio)
    - Explique cómo es la empresa y a qué se dedica
    - historia de la empresa (negocio)
    - misión (si no tiene misión, debe realizar una propuesta)
    - visión (si no tiene visión, debe realizar una propuesta)
    - objetivos (si no tiene objetivos, debe realizar una propuesta)
    - valores (si no tiene valores, debe realizar una propuesta)
    - tamaño de la empresa (negocio)

2. Descripción de los procesos y procedimientos que realiza la unidad económica. Presente la plantilla "Empezando a construir el informe PLAN DE ACCIÓN - primera parte" solicitada en la guía de aprendizaje No. 1 de la fase de planeación, esta plantilla debe contener la siguiente información:
    a. Proceso administrativo (describa dos procedimientos)
    b. Proceso contable y financiero (describa dos procedimientos)
    c. Proceso de comercialización (compras, ventas, publicidad, etc) (describa dos procedimientos)
    d. Proceso de atención al cliente (describa dos procedimientos
    e. Proceso de producción (solo si la unidad de negocio tiene esta actividad) (describa dos procedimientos)
3. Descripción del proceso y procedimientos de Gestión documental que realiza la unidad económica objeto de su investigación (proyecto formativo). Presente la "plantilla plan de acción - segunda parte", solicitada en la guía de aprendizaje No. 2 de la fase de planeación.
4. Descripción actividades propuesta plan de acción unidad económica objeto de su estudio (proyecto formativo). Presente la "plantilla plan de acción - segunda parte", solicitada en el Entregable No. 3 de esta guía de aprendizaje.
5. Conclusiones
6. Bibliografía
7. Anexos

Duración de la actividad: 10 horas (8 horas trabajo directo - 2 horas trabajo autónomas)

Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación: gtc 185 , marcadores, tablero ,

Material de apoyo: salas de sistemas con conexión internet,

Evidencias de aprendizaje: plantilla plan de acción unidad de negocio

Instrumentos de evaluación: lista de chequeo

Duración de la actividad: 10 horas. (8 horas de trabajo directo- 2 horas trabajo autónomo)

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
Planeación	Realizar el diagnostico de la unidad de negocio seleccionada.	Realizar plan de acción según plantilla propuesta	**Evidencias de Conocimiento:** - ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1 –**mapa conceptual (cartelera)** - ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2 - **taller de aplicación: apropiación normas ortográfica** ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 3 - **Plantilla propuesta de actividades plan de acción unidad económica objeto de su estudio (proyecto formativo) - tercera parte** ACTIVIDAD ENTREGABLE	Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional Reconoce las técnicas de redacción, la estructura, clase y tipos de párrafos teniendo en cuenta las normas técnicas gramaticales y ortográficas para la elaboración de documentos. Apropia las Normas ortográficas, gramaticales y técnicas de redacción	**Técnica:** Exposición **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración del producto **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración del producto **Instrumento:** Lista de chequeo

			N°. 4 - **Informe Consolidado plan de acción** Presentar documento estructurado de acuerdo con la Norma Técnica Icontec **Evidencias de producto:** - ACTIVIDAD ENTREGABLE N°. 1 – **mapa conceptual (cartelera)** - ACTIVIDAD ENTREGABLE N°. 2 - **taller de aplicación: apropiación normas ortográfica** ACTIVIDAD ENTREGABLE N°. **3** - **Plantilla propuesta de actividades**		

			plan de acción unidad económica objeto de su estudio (proyecto formativo) - tercera parte -ACTIVIDAD ENTREGABLE N°.4 **Informe Consolidado plan de acción** Presentar documento estructurado de acuerdo con la Norma Técnica Icontec **Evidencias de Desempeño:** - ACTIVIDAD ENTREGABLE N°. 1 – **mapa conceptual (cartelera)** - ACTIVIDAD ENTREGABLE N°. 2 - **taller de aplicación: apropiación** **normas ortográfica** ACTIVIDAD ENTREGABLE N°.3 -**Plantilla propuesta de**		

			actividades plan de acción unidad económica objeto de su estudio (proyecto formativo) - tercera parte ACTIVIDAD ENTREGABLE N°. 4 **- Informe Consolidado plan de acción** Presentar documento estructurado de acuerdo con la Norma Técnica Icontec		


SENA

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acta: Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.
Acento: Signo ortográfico que en algunas lenguas se escribe sobre ciertas vocales para indicar alguna particularidad fonética.
Asunto: Síntesis del contenido de la comunicación.
Carta: Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En algunas entidades se denomina oficio.
Conectores lógicos: Son palabras y/o expresiones que sirven para enlazar las distintas ideas en una oración, párrafo o texto.
Comunicación: Trato, correspondencia entre dos o más personas / Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor

Diptongo: Se forma cuando se unen dos vocales distintas y contiguas en una misma sílaba
Digitación: Adiestramiento de las manos en la ejecución de ciertos equipos, especialmente los que tienen teclado.
Documento: Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.
Fonética: Parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas
Gramática: Parte de la lingüística que estudia la estructura de las palabras y sus accidentes, así como la manera en que se combinan para formar oraciones; incluye la morfología y la sintaxis, y ciertas escuelas incluyen también la fonología.
GTC 185: Es la norma que emite los lineamientos de los documentos organizacionales en Colombia.
Hiato: Se da cuando una palabra tiene dos vocales consecutivas, pero en diferentes sílabas.
Ortografía: Conjunto de normas que regulan la escritura de una lengua.
Precaria: Aquello que carece de recursos.
Proyectar: Pensar una cosa o una acción y diseñarla gráficamente o establecer el modo y el conjunto de medios necesarios para llevarla a cabo.
Redactar: Poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anteriorida Semántica: Parte de la lingüística que estudia el significado de las expresiones lingüísticas. Sintaxis: Disciplina lingüística que estudia el orden y la relación de las palabras o sintagmas en la oración, así como las funciones que cumplen.
Texto: En las comunicaciones organizacionales, es el contenido del mensaje.
ZESE: Zonas Económicas y Sociales especiales

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Comunicación empresarial
https://lamenteesmaravillosa.com/comunicacion-empresarial-tipos-y-caracteristicas/
Conectores lógicos
https://mdm.usta.edu.co/remos_downloads/lectoescritura/2016-2/induccion/modulo3_produccion_escrita_20162_induccion/los_conectores_lgicos.html
https://leo.uniandes.edu.co/index.php/menu-escritura/sub-gramatica-vocabulario/6conectoreslogicos
Estructura del párrafo
https://mdm.usta.edu.co/remos_downloads/lectoescritura/2016-2/induccion/modulo3_produccion_escrita_20162_induccion/la_estructura_del_prrafo.html
https://mdm.usta.edu.co/remos_downloads/lectoescritura/2016-
Reglas de Ortografía y gramaticales
https://es.slideshare.net/educacionfisicalosremedios/manual-de-normas-ortogrficasygramaticales

Signos de puntuación
https://www.significados.com/signos-de-puntuacion/ http://reglasdeortografia.com/signos.htm
Generalidades
https://leidyjagudelo.wixsite.com/misitio/producir-documentos-2

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	María Nelcy Joya Duarte Yaned Emilce Hurtado Hurtado Ángela Marín Estévez	Instructoras	Articulación con la media – Gestión Administrativa y Financiera Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial de Soacha – CIDE	Junio 2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Fabiola Esguerra	Instructora	Articulación	Junio 2024	Actualización formato

	Fabiola Esguerra	Instructora	Articulación	Agosto 2024	Actualización formato versión 4