PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia en Organización de Archivos - 1966728
- Competencia: Gestión de emprendimiento.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

PRESENTACION.

Alcanzar el éxito personal y profesional es el gran sueño de miles de personas en todo el mundo. Pero la gran pregunta que la gente generalmente se hace es: ¿cómo hacerlo?

En primer lugar, necesitarás eliminar algunos hábitos tóxicos de tu cotidianidad, y luego reprogramar tu cerebro para desarrollar una mentalidad emprendedora. Esto se debe a que el cambio de mentalidad es fundamental para el desarrollo de estrategias que te ayuden a alcanzar tus objetivos, sean cuales sean.

Sin embargo, sabemos que no siempre es fácil entender nuestras limitaciones y cambiar de postura, principalmente cuando nos acostumbramos a las relaciones de trabajo tradicionales.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1: La actitud de un emprendedor.

- ✓ Con base en el video **“El camino del éxito**” elabore un escrito individual donde identifique sus debilidades, fortalezas de acuerdo a lo inspirado en el video. Con este escrito concluya que aspectos debería superar para iniciar mi carrera hacia emprendimiento.

Actividad 2: Idea de Negocio.

- ✓ Piense en forma creativa acerca de las cosas (productos o servicios) que actualmente usted conoce en el ramo que se desempeña; y formule la propuesta de su idea de negocio.

Actividad 3: Radiografia del negocio.

- ✓ De acuerdo a su idea de negocio realice mediante un mapa conceptual una simulación de cómo sería su empresa internamente identificando aspectos como: tipos de producto y/o servicio, tecnología aplicada en su producto, infraestructura requerida en su negocio, tipos de cliente (personas y empresas), insumos o materias primas.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER: Servicio y Relaciones Publicas

Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial - 2064967
Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- 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.

PRESENTACION.

Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.

Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social.

Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.

FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Actividad 1: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta.

Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que con tu grupo de trabajo, responda:

- ✓ Como se ha sentido en el papel de cliente
- ✓ Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
- ✓ Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
- ✓ Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
- ✓ En que piensa que debería de mejorar.

Con su experiencia en los temas propuestos realizaremos un conversatorio con todo el grupo para aprender de las mismas y hacer la sugerencia de que sería lo correcto.

Inmediatamente se termina la actividad el Instructor propone observar un video para poder contextualizar lo aprendido

Video: "Es posible cambiar el mundo". https://www.youtube.com/watch?v=D_GhrQanfUE

Actividad 2: El marketing es un proceso que analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades. Por ello, es tan importante el área de las Relaciones Públicas, nexo de unión entre empresa, clientes y trabajadores.

Teniendo en cuenta el video que encontrarán en el link que se relaciona a continuación:

http://www.youtube.com/watch?v=NzBGOWOcEgM. - Fundamentos de las Relaciones Publicas.

Responda lo siguiente:

- ✓ Como se definen las relaciones publicas?
- ✓ Que proporcionan las relaciones públicas?
- ✓ Que es lo que se debe tener en cuenta para que las Relaciones Publicas sean efectivas?
- ✓ Cuáles son los aspectos propios de la sicología de la imagen que están directamente relacionados con las R.P?
- ✓ Que es la auditoria de imagen y cuál es su objetivo?
- ✓ Cuáles son los 4 aspectos que hay que tener en cuenta en la auditoria de imagen?
- ✓ Que es dramatizar la realidad; cuando es eficaz, que se debe hacer para dramatizar la realidad.
- ✓ Que es la persuasión en las relaciones públicas. Que es la identidad?
- ✓ Que es la tipología de la imagen?
- ✓ La Imagen se genera a partir de 3 componentes, cuáles son?
- ✓ Como está clasificada la formación de una imagen?

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Apoyo Administrativo en Salud - 2027680

Competencia: Orientar personas según normativa de salud.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud.

TALLER No. 2: Comunicación y Servicio



Actividades:

- ✓ Observar el video “Comunicación Asertiva” y con base en la información, identifique los componentes para una conducta asertiva en la comunicación.
- ✓ Observe el video “Atención o Servicio al Cliente” y elabore un cuadro comparativo donde establezca diferencias entre Atención y Servicio.
- ✓ Mediante una caricatura, represente la atención y servicio al cliente en el área objeto de estudio.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial - 2064986

Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.

TALLER: Conceptualización y tipos de eventos

FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El concepto de evento tiene varios significados según el entorno en el que se utilice, por ello es importante tener claro su concepto, identificar los tipos de eventos, sus características y cuales son. Lo anterior, servirá para que no te quede ninguna duda de cómo son y tengas la capacidad de elegir qué evento quieres que te organicen u organizar tú mismo.

Actividades:

- Consultar la definición de evento y mediante un mapa mental explique su definición.
- Consultar sobre los tipos de eventos y con base en dicha información, elabore un cuadro donde describa las características de cada uno de ellos, con sus respectivos ejemplos.

TIPO DE EVENTO	CARACTERISTICAS	EJEMPLOS

Observaciones:

- ✓ La actividad la pueden realizar en pareja.
- ✓ Pueden apoyarse en el documento “Guía de Protocolo y Organización de Eventos”
- ✓ Igualmente, pueden profundizar consultando en otro medio.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

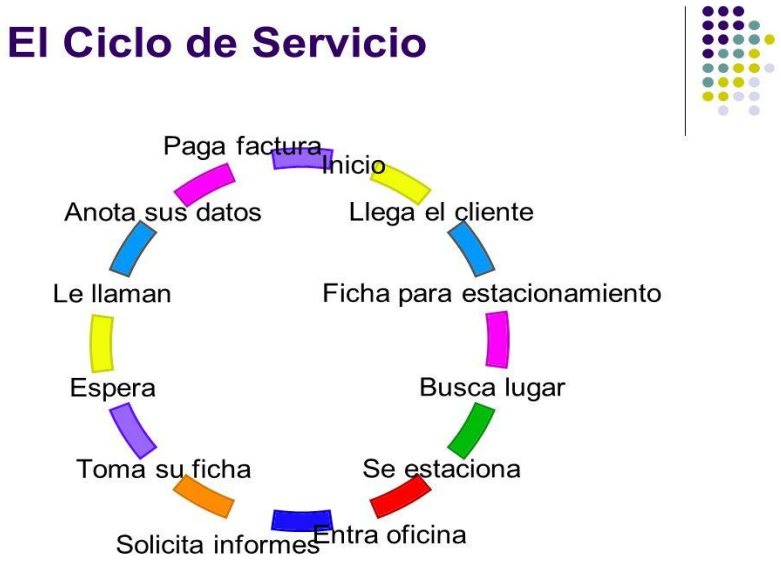
TALLER: MOMENTOS DE VERDAD Y CICLO DE SERVICIO

Denominación del Programa de Formación: Apoyo Administrativo en Salud - 2027680

Competencia: Orientar personas según normativa de salud.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud.



El **ciclo de servicio** es un mapa de los **momentos** de la **verdad** que se construye con base a la experiencia del cliente en el **servicio**. El **ciclo de servicio** es la secuencia completa de los **momentos** de la **verdad** que el cliente experimenta al solicitar un **servicio**.

PRESENTACION:

Cuando una empresa ofrece un producto o un servicio, es obvio que éstos deben cumplir con unos mínimos estándares de calidad. Sin embargo, lo bien hecho que esté el producto o lo bien que se haga el servicio no son las únicas que influyen en la satisfacción de un cliente.

Aspectos como el trato de los trabajadores, el tiempo de espera, lo claro que quede qué significa contratar un determinado servicio, entre otros, son clave para entender no solo el hecho de que el cliente pague, sino que, además, vuelva en un futuro. Es por este motivo que la empresa debe tener claro cómo debe interaccionar su personal con la clientela y, en caso de que haya algo que no esté del todo bien, proceder a mejorarlo.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

La figura del ciclo del servicio, es importante en la medida que hagamos una lista de las situaciones que se necesitan en el servicio.

1. Identifique los diferentes procesos al interior de una empresa del sector salud y escoja uno de ellos para diseñar el respectivo ciclo de servicio.
2. Realice una lista de situaciones (actividades) que forman parte del ciclo de servicio.
3. Define en el ciclo de servicio, los momentos de verdad.
4. Analice que posibles fallas tiene la organización para realizar un servicio adecuado.
5. Presente las posibles soluciones.
6. Defina como debería ser el proceso adecuado para realizar un VERDADERO SERVICIO.
7. Concluya que sucedió de acuerdo a su observación.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER

- **Denominación del Programa de Formación:** Gestion de Procesos Administrativos de Salud - 1805107
- **Competencia:** Promover la organización del talento humano de las instituciones de salud de acuerdo con política de desarrollo, norma institucional y asignación de funciones.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Actualizar la información de la gestión del talento humano acorde con políticas institucionales, normatividad y principios éticos legales vigentes.
  - ✓ Realizar proceso de inducción de acuerdo con delegación, marco institucional y políticas de calidad establecidas.

PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, mediante el desarrollo del presente taller se pretende identificar la importancia que tiene la gestión del talento humano en la empresa y, en general, los recursos humanos en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización.

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. **Consultar:**
   - **Reclutamiento de Personal:**
     - ✓ Proceso de Reclutamiento.
     - ✓ Tipos de reclutamiento.
     - ✓ Ventajas y desventajas del reclutamiento.

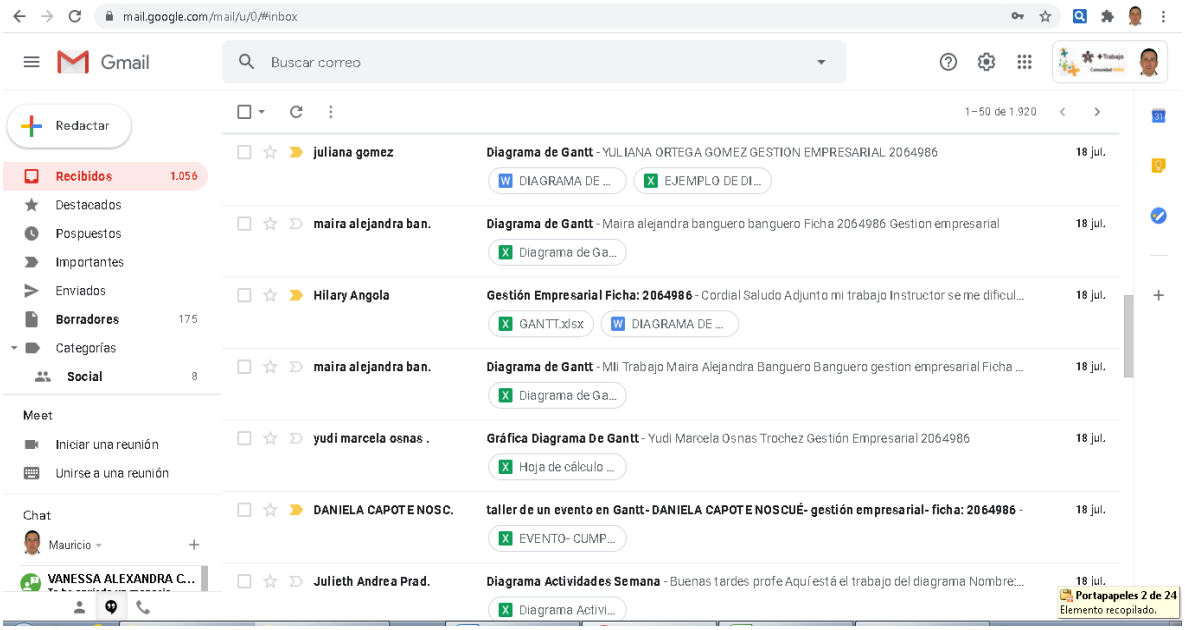
   - **Video:** https://youtube.com/watch?v=nFVGWr-Nj2E
     - ✓ Mencione las principales características que usted destacaría sobre la importancia que representa el reclutamiento de personal para las organizaciones.

- **Selección de Personal:**
  - ✓ Proceso de seleccion.
  - ✓ Tecnicas de selección.
  - ✓ Tipos de selección.

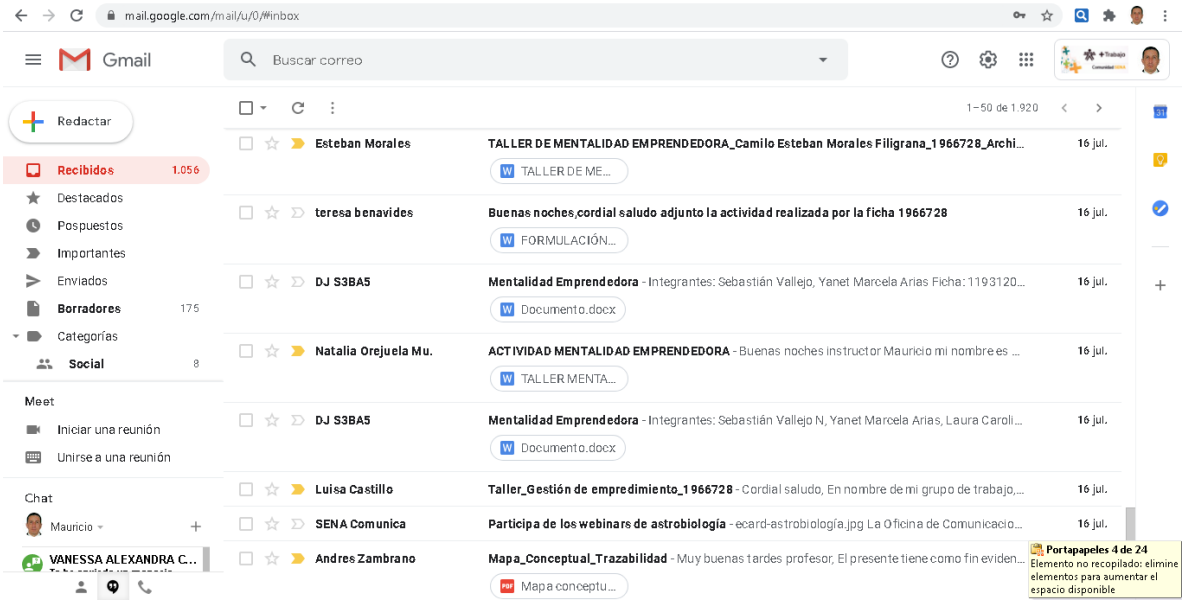
- **Video:** https://www.youtube.com/watch?v=v2eWtkUC-MY
  - ✓ Mencione las principales características que usted destacaría sobre la importancia que representa el proceso seleccion de personal para las organizaciones.

2. Elabore un cuadro sinóptico donde describa como se adelantaria cada uno de esos procesos, en la empresa objeto de estudio o la que cada grupo tiene creada.

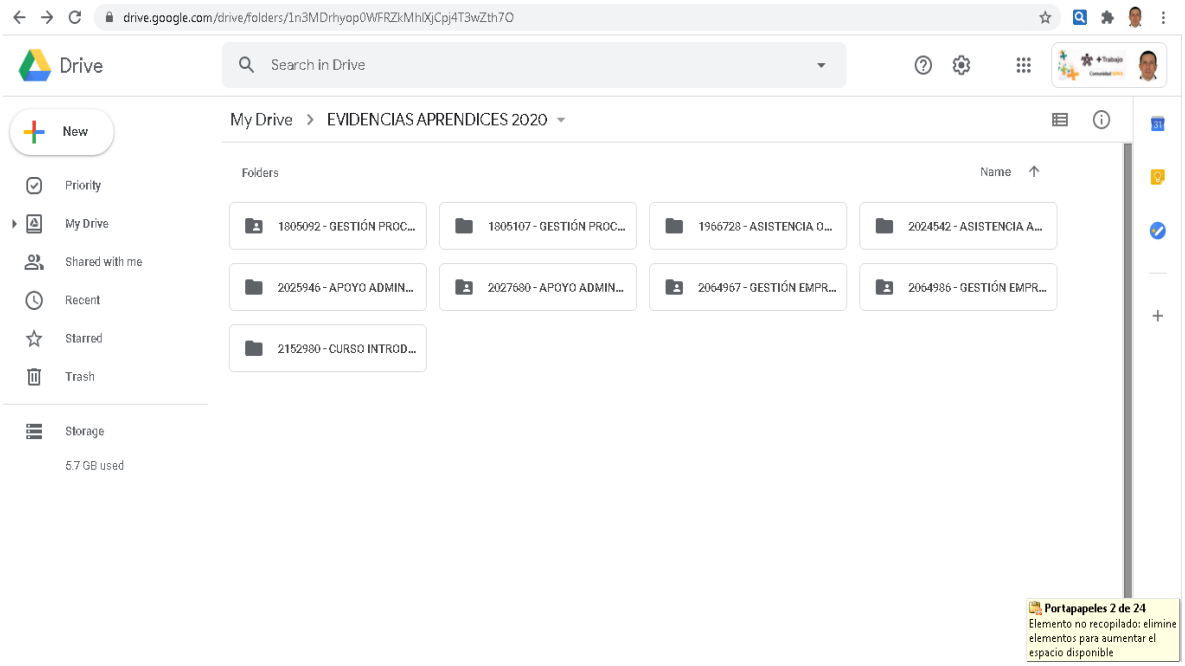
EVIDENCIAS DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL INSTRUCTOR



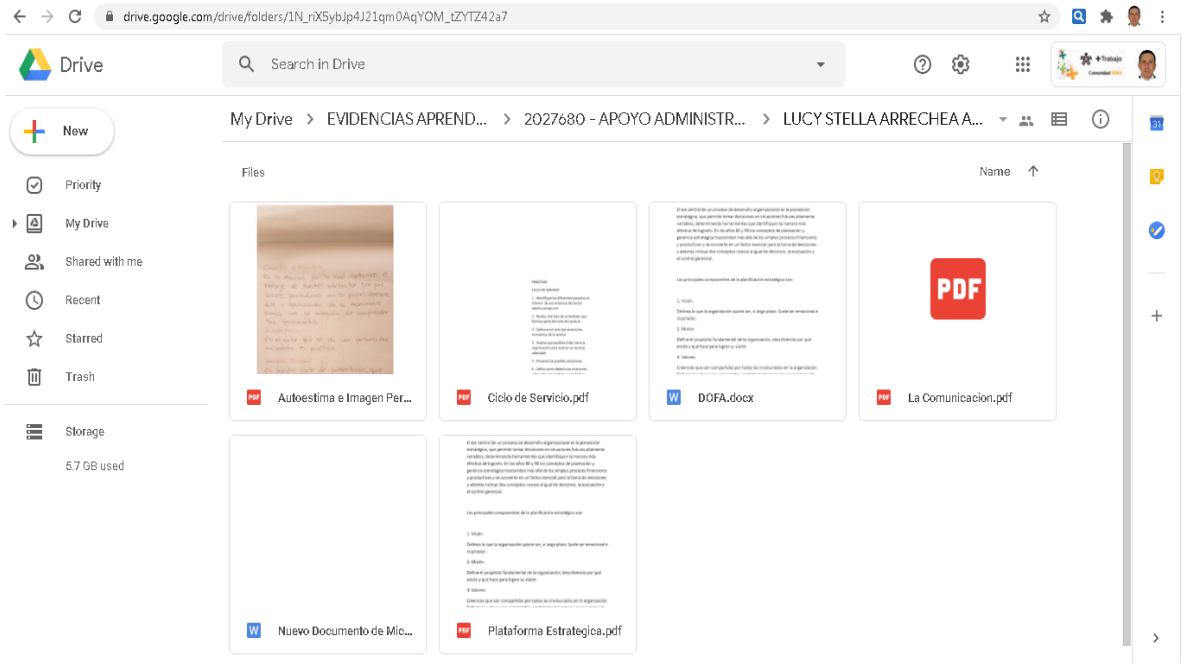
[Figura 1. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. Recepción evidencias correo electrónico Ficha 2064986 Gestión Empresarial.



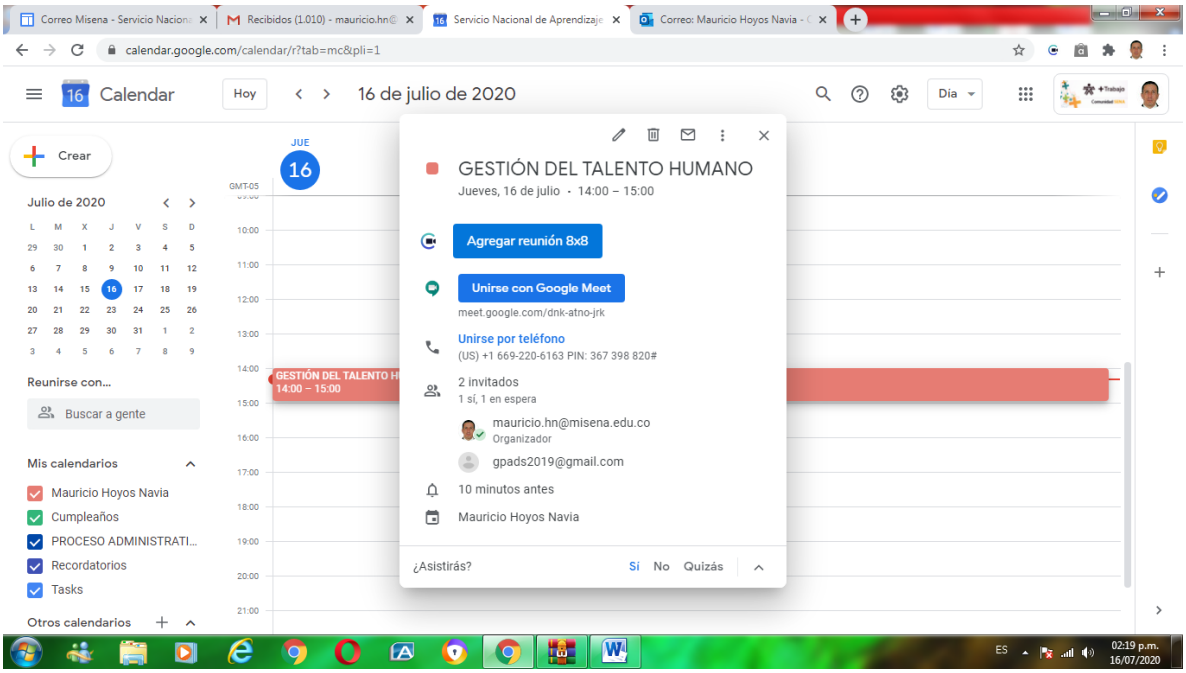
[Figura 2. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Gestión de Emprendimiento. Recepción evidencias correo electrónico Ficha 1966728 Asistencia Organización Archivos.



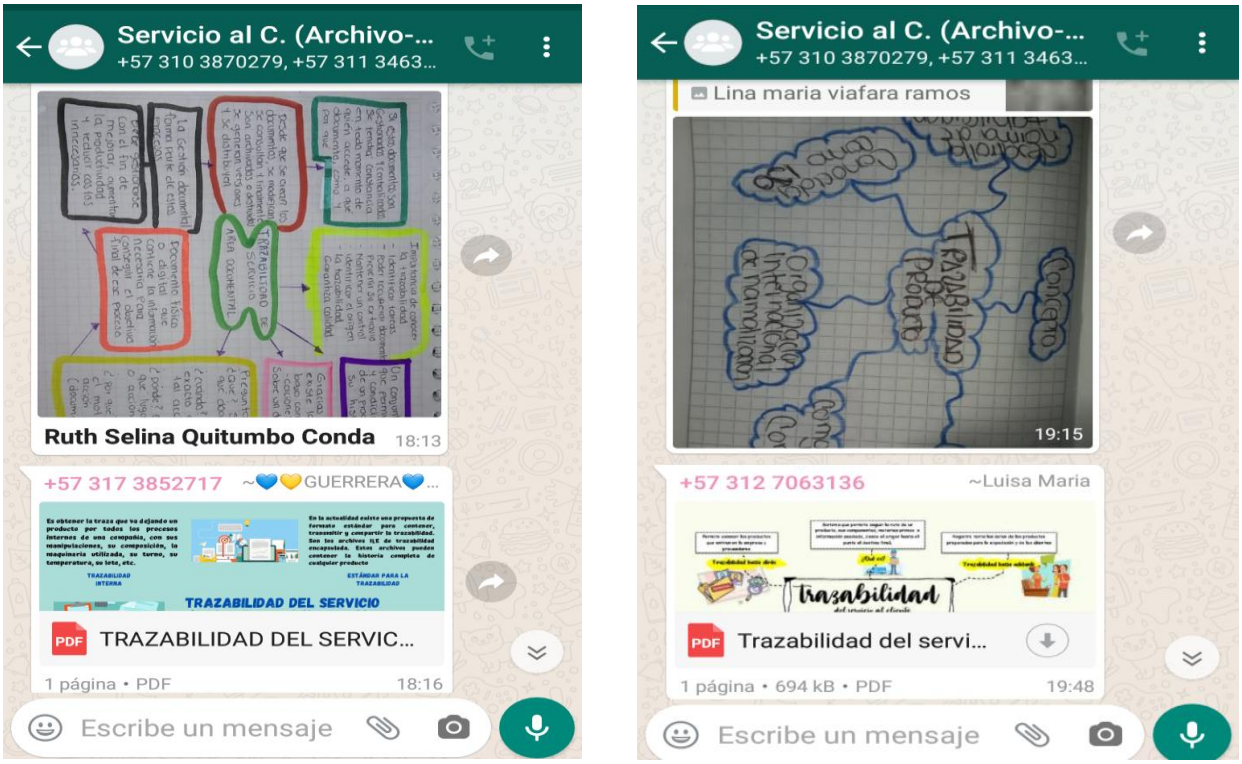
[Figura 3. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Recepción evidencias Drive Programas de formación Municipios Santander de Quilichao y Padilla.



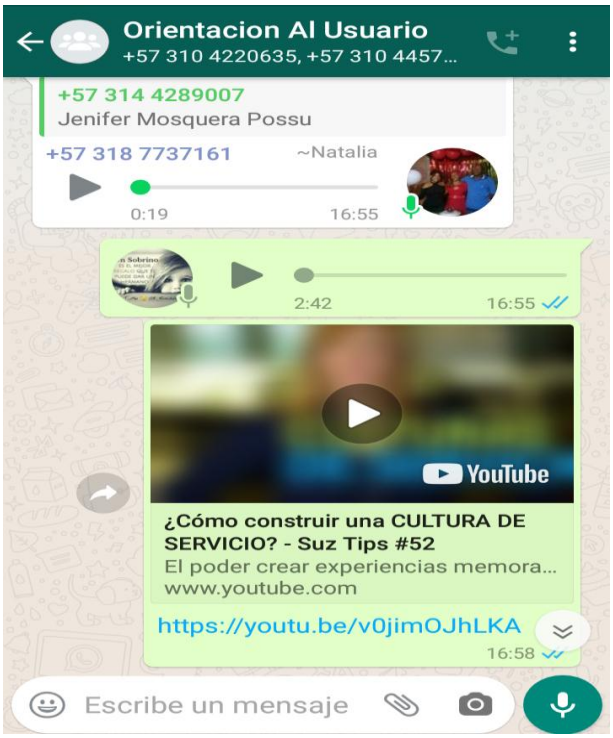
[Figura 4. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Recepción evidencias Drive Ficha 2027680 Apoyo Administrativo Salud - Santander de Quilichao.

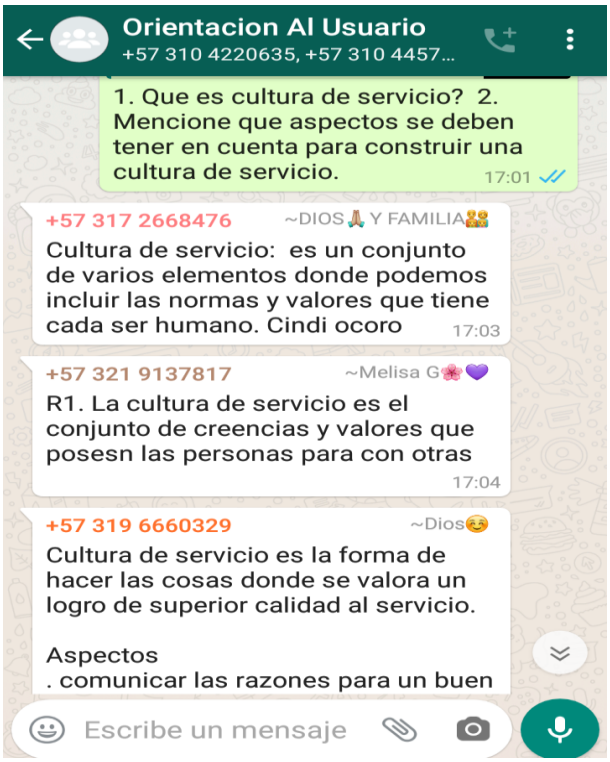


[Figura 5. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Programación sesiones de clase. Ficha 1805107 Gestión Procesos Administrativos Salud.



[Figura 6. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Atención y servicio de información al usuario. Recepción evidencias aprendices a través de Wasap Ficha 1966728 Asistencia Organización Archivo.



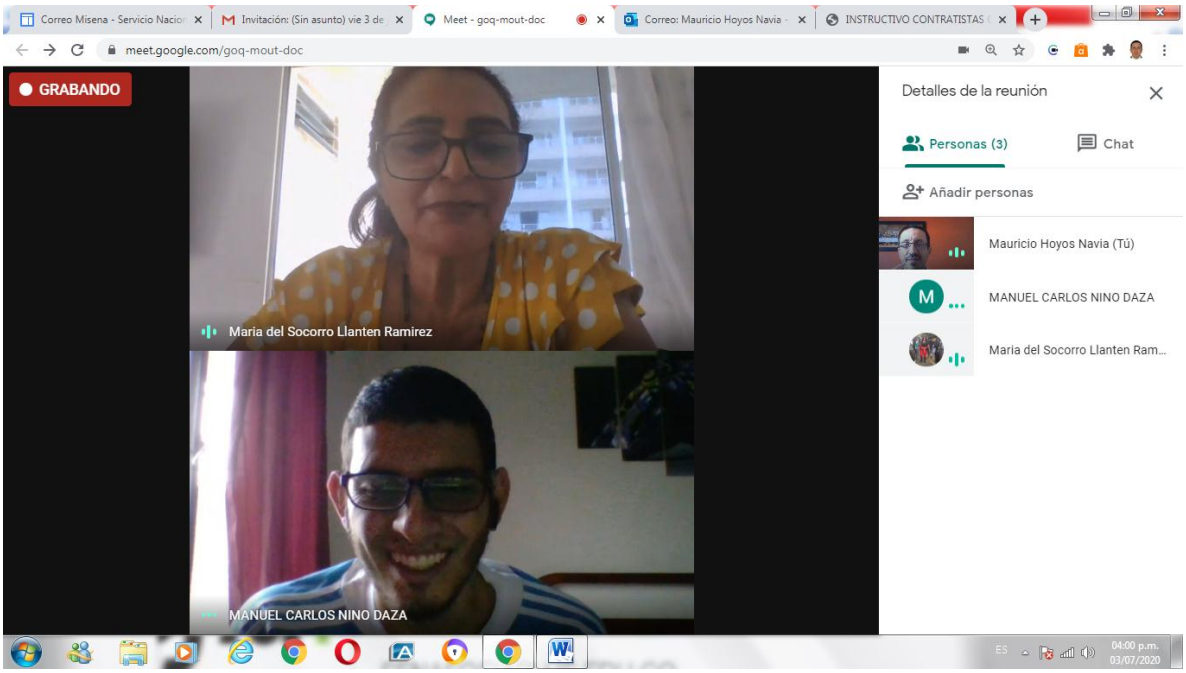


[Figura 7. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Orientar personas según normativa de salud. Explicación tema y participación aprendices sesión clase Wasap Ficha 2025946 Apoyo Administrativo Salud.

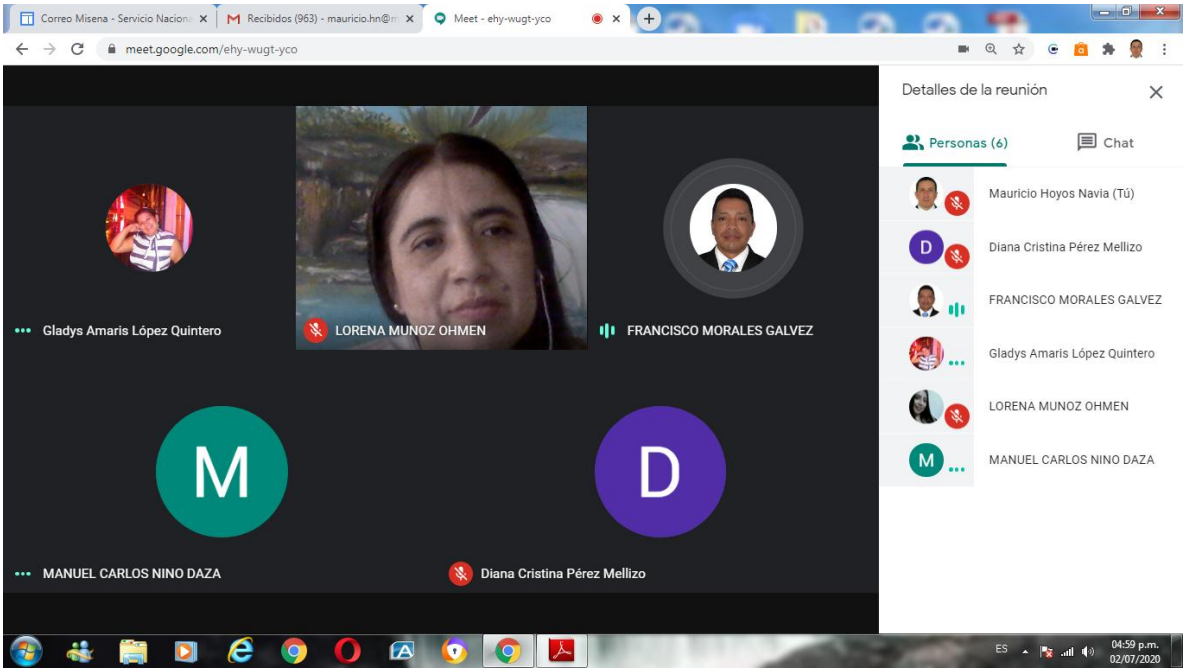




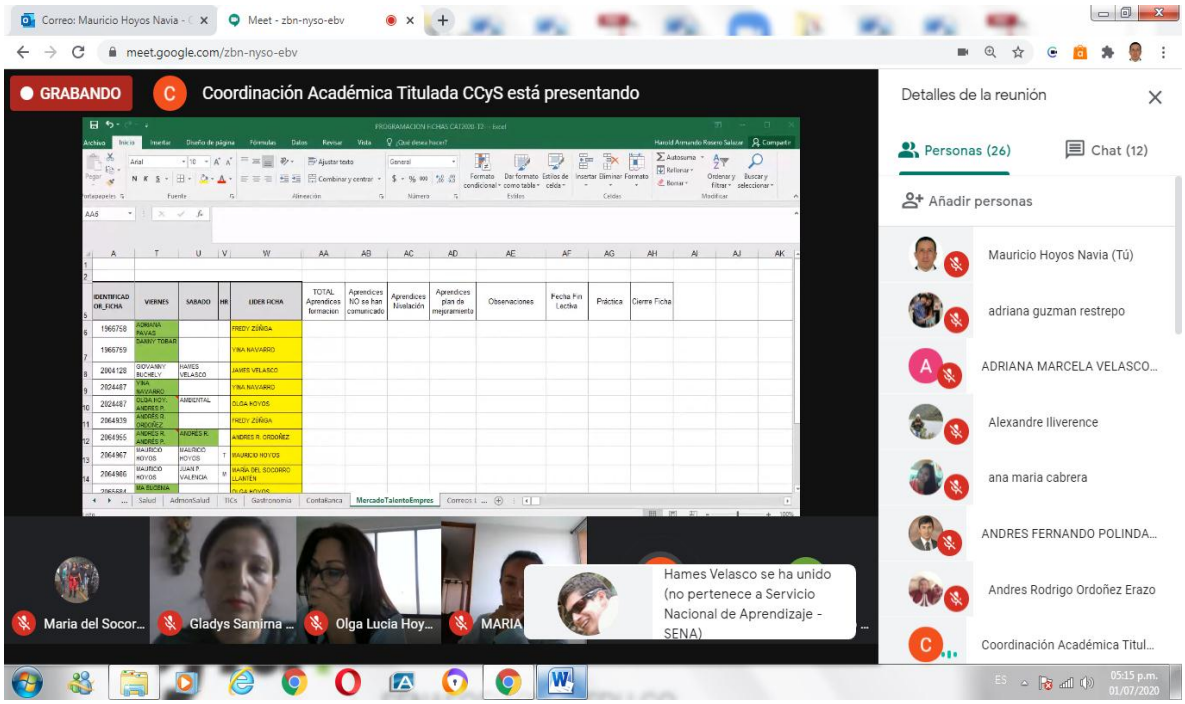
[Figura 8. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Orientar personas según normativa de salud. Explicación tema y participación aprendices sesión clase Wasap Ficha 2027680 Apoyo Administrativo Salud.



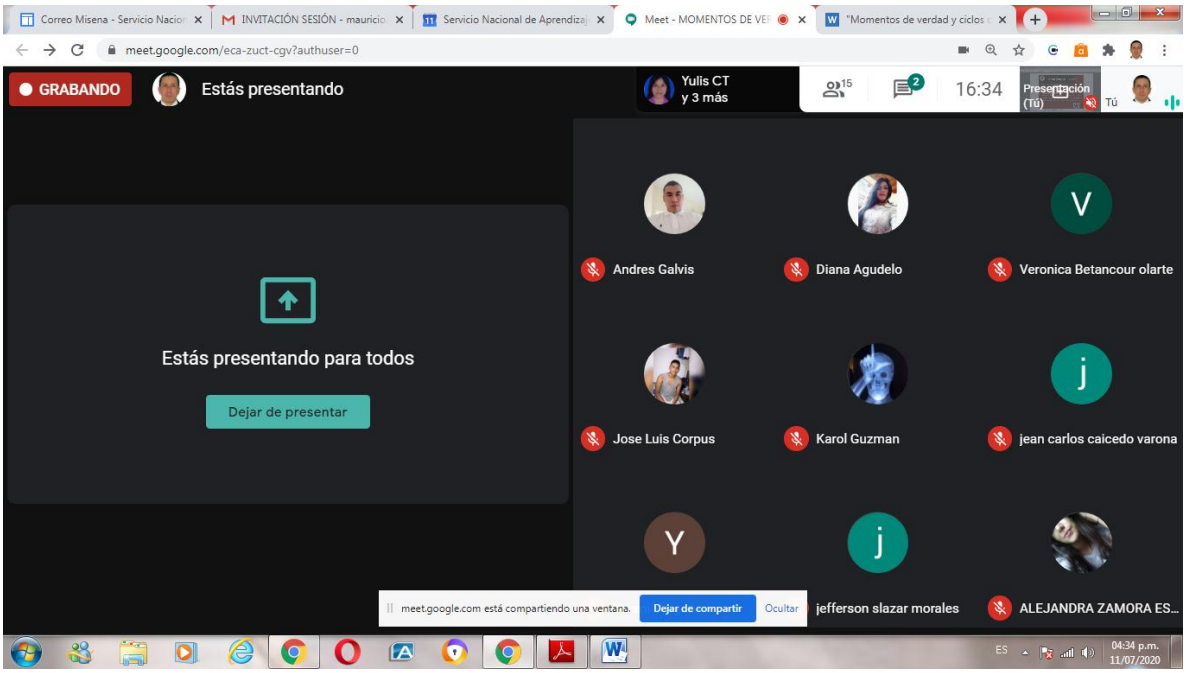
[Figura 9. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Reunión equipo ejecutor. Tema: Revisión estado programas de formación Asistencia Administrativa y Gestión Empresarial.



[Figura 10. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Reunión equipo ejecutor. Tema: Revisión estado programas de formación Apoyo Administrativo en Salud y Gestión de procesos Administrativos de Salud.



[Figura 11. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Reunión Coordinación Académica e Instructores. Tema: Revisión programas de la Red de gestión administrativa y servicios financieros.



[Figura 12. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Nombre de la competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Tema: Ciclo de Servicio y momentos de verdad. Ficha 2064967 Gestión Empresarial.