ACTA No. 001			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ			
CIUDAD Y FECHA: Abril 21 de 2025		**HORA INICIO:** 12:00 pm	**HORA FIN:** 2:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE: Institución Educativa El Bosque		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro Industrial y Desarrollo Empresarial Soacha.	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

Planeación de las actividades a desarrollar en el proceso de formación profesional para la ficha 3178891 especialidad del TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA fase de análisis.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Definir las fechas de las actividades planeadas para la fase de análisis, según proyecto formativo del Técnico en Asistencia Administrativo, para la ficha 3178891, jornada sábado tarde, dando a conocer los resultados de aprendizaje, guías de aprendizaje y actividades que se llevan a cabo para esta fase, las cuales están plasmadas en la planeación pedagógica de la misma, con base a estos documentos se realiza el establecimiento de fechas acordadas con los aprendices.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el ambiente ubicado en la IED El Bosque se reúne la instructora Paulina Andrea Gorraiz Correa con los aprendices matriculados en la ficha 3178891 con el fin de concertar las fechas de las actividades a desarrollar en su proceso formativo en la ejecución de su etapa lectiva. Las actividades a desarrollar dentro la fase de análisis del programa de formación son:

Actividad de proyecto: ELABORAR INFORME CONSOLIDADO DE LA PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SELECCIONADA

- *Competencia: 21060102001–Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa*

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 21060102001 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
Duración de la Guía: 18 horas (16 horas trabajo directo –2 horas trabajo autónomo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Después de una larga espera y con la oreja roja pegada al teléfono, y con la molesta canción, mientras nuestra ira crece al saber que debemos explicarle por tercera vez a otra persona, que cobraron más de la cuenta; esto si es que uno tiene la suerte de no verse obligado a ir a una sucursal. Entonces, si nuestra experiencia con el famoso servicio al cliente es altamente desagradable, por falta de delicadeza en el cuidado y atención, tendremos tema para hablar de la empresa y “regar el cuento”.

¿Somos nosotros como consumidores o clientes quienes estaos pidiendo demasiado o son los proveedores de productos y servicios quienes no están entregando lo suficiente?

¿Es más fácil perder un cliente que recuperarlo en época de redes sociales?
¿Considera que las empresas colombianas cuentan con planes verdaderos, serios y sinceros de servicio al cliente que haga que los clientes quieran regresar?

NIÑO ENVÍA UNA CARTA A LEGO Y RECIBE RESPUESTA
En el siguiente link encontrará la carta enviada y la respuesta recibida por parte de la empresa
Imagen en la Guía.

Una vez tenga las respuesta anterior, socializar con el grupo bajo la orientación de su instructor.
Ambiente requerido: Aula convencional
Materiales: Televisor, Pc, conectividad, material para escritura. (papel, esferos, cuaderno, colores)
Duración de la actividad: 1 hora presencial
3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACION E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es porproyectos,queenestecasosedenomina"Fortalecimientoadministrativoenunidadesdenegociodel Municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial CIDE – Dentro de las actividades que se proponen en esta guía tiene como actividad del proyecto Realizar el diagnostico de la unidad de negocio seleccionada

Resultado de aprendizaje: Reconocer la organización tipos de clientes, productos y servicios que ofrece teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal

RECORDEMOS UN POCO…



Actividad 1

En esta actividad deberá relacionar los conceptos de acuerdo explicación dada anteriormente por su instructor

1	PLANEACION ESTRATEGICA	Forman parte de los fundamentos de la cultura organizacional o la filosofía de la empresa, que es todo ese pensamiento el cual engloba la razón de ser y actuar de una organización.	
2	MISION	Proceso que utilizan las empresas para definir sus estrategias y tomar decisiones sobre los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos	
3	VISION	Es la columna vertebral de cualquier negocio próspero. Abarca los valores, comportamientos y creencias que dan forma al modo en que los empleados trabajan, interactúan y se comunican entre sí	
4	OBJETIVOS CORPORATIVOS	Es un enunciado que nos señala hacia dónde queremos llevar la empresa en el futuro, o qué es lo que queremos llegar a ser como organización	
5	VALORES	Son los principios éticos que definen su identidad y guían sus decisiones, comportamientos y cultura. Sirven como un modelo de conducta para sus líderes y empleados, y como referente de identificación para el público objetivo.	
6	CULTURA ORGANIZACIONAL	Indica cuál es el propósito de la existencia de la empresa, la pregunta que nos haremos en este caso es: ¿cuál es la razón de ser de la empresa?	

Duración de la actividad: 1 hora presencial

ATENCION AL CLIENTE



Globalkam consultores

La actividad comercial no es algo fácil y proporcionar un servicio al cliente excepcional, tampoco.
Se trata de un trabajo que obliga a dar la cara, da igual que no tengas un buen día, da igual que sean las 8:00 de la noche y ya lleves más de 8 horas de pie, que hayas tenido que aguantar a algún cliente desagradable, que tras muchos visitantes solo hayas tenido algunas ventas.
Sin embargo, tu energía, tu paciencia, la calidad de tu servicio y la calidez de tu trato, no pueden verse afectados si quieres generar una relación efectiva con el cliente.

PERO. ¿QUIEN ES EL CLIENTE?
Constituyen el eje principal de cualquier empresa , son toda persona que tiene una necesidad y busca los medios para satisfacer; realiza transacciones o busca servicios para satisfacer dicha necesidad; Desde este punto de vista existe dos tipos de clientes : Los externos que son los consumidores finales y los internos que son los trabajadores de una organización
En la prestación de un servicio, con personal a veces nos podemos encontrar con todo tipo de cliente, que va desde el más amable hasta el maleducado, a continuación verán cuadro descriptivo con 10 tipos de clientes.



Actividad 2. - De acuerdo con la explicación de su instructor, y consulta en la web, realice de manera lúdica una ponencia de acuerdo a tema escogido puede acompañar la sustentación de cartelera, collage, folleto, o friso.

GRUPO	TEMAS A TRABAJAR
GRUPO No. 1	Personalidad Imagen personal
Grupo No. 2	Cliente Triangulo de servicio
Grupo No. 3	Ciclo de servicio Momentos de verdad
Grupo No 4	Comunicación Tipos de comunicación
Grupo No 5	Información Tipos de Información
Grupo No 6	Normas legales vigentes en atención al cliente
Grupo No. 7	Perfil Profesional Imagen personal Aspecto corporal- salud- vestuario
Grupo No. 8	Portafolio Etiqueta y protocolo Relaciones Interpersonales

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

ACTIVIDAD ENTREGABLE 1 :PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Al final de cada ponencia , el instructor realizará retroalimentación sobre los temas y realiza como actividad, el portafolio de servicios de la pyme que se encuentra trabajando, utilizando todos los conocimientos adquiridos, para su proyecto y así evidenciar la apropiación de conocimientos

Ambiente Requerido: Salón de clases convencional.
Materiales: Televisor PC, con conectividad, fotocopias, papel periódico, marcadores, colores,
Hojas block carta, y block cuadriculado
Duración de la actividad: 6horas presencial- 2 horas autónomo

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2 –ENTREGA SOPA DE LETRAS Y GLOSARIOS DE TERMINOS MÁS UTILIZADOS EN SERVICIO AL CLIENTE. (BINAS)

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Felicitaciones, estimado aprendiz, luego de haber construido su saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta guía
ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 3 -
Dramatizar casos de servicio al cliente (evidencia fotográfica)
Elaborar instrumento de verificación de servicio actuado (libreta de calificación, encuesta de satisfacción)

Esta actividad permite, con el acompañamiento del instructor revisar la importancia de la satisfacción del cliente y el procedimiento correcto del servicio

Ambiente Requerido: Salón de clases convencional.
Materiales: Televisor PC, con conectividad, fotocopias, papel periódico, marcadores, colores, hojas block carta, y block cuadriculado.
Duración de la actividad: 4 horas presenciales - 4 horas autónomas

- *Competencia: 210303022Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.*

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 21030302201. Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.

Duración de la Guía: 16horas(14horastrabajodirecto2horasautónomas

3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Actividad de aprendizaje 1: Importancia de la Contabilidad en Colombia



Hoy día existen diferentes tipos de empresas: grandes, medianas y pequeñas; que desarrollan actividades en los diferentes sectores de la economía del país. Es ahora entonces necesario para su proceso de aprendizaje, que comprenda la importancia de ser empresario en Colombia. Estimado aprendiz lo invito a observar los siguientes videos:

https://www.youtube.com/watch?v=0qMcX5ETnac
https://www.youtube.com/watch?v=yTV8zgmnlAg

Con relación a los videos anteriores desarrolle una mesa redonda y socialicen lo más relevante de los temas planteados según indicaciones del instructor.

• Sin realizar una consulta previa, elabore un listado de empresas que conozca del entorno económico del país, clasifíquelas de acuerdo a lo que usted considere sea su actividad comercial.

Ambiente Requerido: Salón de clases convencional.
Materiales: Televisor PC, con conectividad, fotocopias, papel periódico, marcadores, colores, hojas block carta, y block cuadriculado.

Duración de la actividad: 1 hora presencial 0 horas autónomas.

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.
Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina “Fortalecimiento administrativo en unidades de negocio del Municipio de Soacha y áreas de influencia del Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial CIDE – Articulación.” y que las actividades que se proponen en esta guía tienen como propósito “Identificar su cultura, estructura organizacional y clasificar las empresas de acuerdo al marco normativo vigente”. Por tanto, iniciaremos con identificar la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades.

La Empresa

Una Empresa, es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona, busca el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su conformación.



Clasificación de las empresas

Actividad de aprendizaje 1 - Identificar las diferentes clasificaciones de empresa en Colombia de acuerdo a la normatividad vigente.

De manera individual, observe el esquema de clasificación de empresas, desglose los términos, descríbalos y de un ejemplo de cada uno de ellos en su portafolio de trabajo.
https://youtu.be/c8SmyZrLkHE - https://www.youtube.com/watch?v=BLSZoN0Gx3k



Duración de la actividad: 2 horas presencial 0horas autónomas.

Clasificación de las sociedades

Actividad de aprendizaje 2 - Cuadro (matriz) - Clasificación de Sociedades.

Una vez leído el material de apoyo documento “Empresa, Historia, Etapas y Clasificación de Sociedades” que encontrará en la plataforma Zajuna/ fase análisis/material de apoyo/ realice de manera individual y autónoma la matriz sobre los diferentes tipos de sociedades que existen en Colombia.

SOCIEDADES						
CRITERIOS	ANONIMA	LIMITADA	ENCOMANDITA POR ACCIONES	ENCOMANDITA SIMPLE	COLECTIVA	POR ACCIONES SIMPLIFICADA
Número de Socios						
Razón Social						
Requisitos para constituirse,						
Requisitos de responsabilidad						
Nombre que recibe su capital						
Órganos de						

dirección y control						
Disolución y liquidación de la sociedad						

Duración de la actividad: 1 horas presenciales 0 horas autónomas.

Código del comercio

Actividad de aprendizaje 3 - Infografía - El código del comercio.

Para complementar la información vista hasta ahora, consulté el código del comercio realizando la lectura de manera individual o grupal, visualizase el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=qQooJqj_KlQ.
Después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; el instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad de los siguientes temas:
Libro primero-Título I - Capítulo I. Calificación de los Comerciantes, calidad de comerciante personas habilitadas e inhabilitadas para ejercer el comercio (Artículo 13 Código de Comercio) y presunción de ejercicio del comercio.
Libro primero-Título I –Capítulo II. Deberes de los Comerciantes.
Libro primero-Título II- De los actos, operaciones y empresas mercantiles, actos mercantiles (Artículo 20 Código de Comercio), actos no mercantiles (Artículo 23 Código de Comercio).
Libro primero-Título III. - Del registro mercantil, objeto, rol de la cámara de comercio, prueba de obtención del registro mercantil, tiempo de renovación de la matrícula mercantil, documentación necesaria para el registro mercantil.
Libro segundo-Título I –Capítulo I. Disposiciones Generales, persona jurídica.
Libro segundo-Título I –Capítulo II. Constitución de sociedades, requisitos para la constitución de una sociedad, escritura pública, acta de constitución y requisitos para iniciar actividades.
Libro segundo-Título I –Capítulo III - Aporte de los asociados, capital social y aportes en especie.

Esta actividad la debe desarrollar con su equipo de trabajo, su instructor escogerá algunos grupos para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentar.

Duración de la actividad: 1 horas presenciales 0 horas autónomas.

La empresa comercial

La finalidad de la empresa no termina con la producción de bienes y servicios: también cumple la función de acercar los productos a los consumidores.

La empresa comercial es la unidad económica que, a partir de la combinación de diferentes factores humanos, materiales y funcionales, compra bienes y servicios a los productores con el fin de ponerlos en el mercado para cubrir las necesidades de los consumidores y obtener beneficios económicos.
Fuente:https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/

Características básicas de la empresa comercial	
Factores de la empresa comercial	Unidad económica. Intercambio de productos, servicios y flujos monetarios.
	Recursos humanos. Directivos y trabajadores.
	Recursos materiales.
	Recursos funcionales. El tiempo, el espacio y la organización.
Función de la empresa comercial	Poner a disposición del mercado bienes y servicios producidos por otras empresas para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.
Objetivos de la empresa comercial	Facilitar a los clientes la satisfacción de sus necesidades.
	Obtener beneficio.

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

La Contabilidad en la empresa

La contabilidad es una disciplina técnica cuyo propósito es la medición y análisis de la situación financiera y patrimonial de una empresa, organización o individuo, tanto público como privado, de manera tal que ésta pueda tomar decisiones informadas y responsables, y pueda justamente rendir cuentas ante las leyes y la sociedad misma. Fuente: https://concepto.de/objetivos-de-la-contabilidad/#ixzz7MnNxMGnd.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1 -Actividad de aprendizaje 6-Esquema gráfico - Introducción a la contabilidad

Teniendo en cuenta le explicación del instructor, el material de apoyo y la web, de manera individual elabore esquema grafico (el de su elección) u otro tipo de herramienta didáctica que conozca y pueda usar para explicar los siguientes temas:

• Principios contables.
• Objetivos de la información contable.
• Marco conceptual de las normas internacionales de contabilidad NIC
• Marco conceptual de las normas internacionales de información financiera.
• NIIF aplicadas al sector público o privado.
• Políticas contables en las organizaciones.
• Normatividad, concepto y elementos de los estados financieros.

Esta actividad la debe desarrollar individualmente, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier aprendiz debe estar preparado para sustentar.

Duración de la actividad: 2 horas presenciales 0 horas autónomas.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

Requisitos legales para constitución y funcionamiento persona natural y jurídica - Cámaras de comercio

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2- Folleto sobre tramites y documentos para la constitución de personas jurídicas y naturales

Su instructor presentará mediante clase magistral y ayudas didácticas activas, las características y diferencias de los distintos tipos de empresas y los diferentes criterios para clasificarlas.

Teniendo en cuenta la importanciala forma jurídica que conlleva legalizar una empresa(Sociedad anónima, sociedad limitada, sociedad colectiva, sociedad por acciones simplificadas, entidades sin ánimo de lucro y cooperativas). Consulte y elabore un folleto informativo así:
Ingrese a la página de la cámara de comercio de Bogotá: https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Asesoria-Especializada-en-Creacion-de-Empresa

Identifique los documentos y requisitos que se requieren para la constitución de una sociedad con base a la forma jurídica.

Esta actividad la debe desarrollar individualmente, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentar.

Ambiente Requerido: Salón de clases convencional.
Materiales: Televisor PC, con conectividad, fotocopias, papel periódico, marcadores, colores, hojas block carta, y block cuadriculado.
Duración de la actividad: 3 horas presenciales 0 horas autónomas.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 3 - Cuadro descriptivo - Comprender la estructura orgánicofuncional de una empresa.

De manera individual y autónoma, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, complete el siguiente cuadro con la información que se solicita:

TERMINO	DESCRIPCIÓN
Nombre de la Empresa	
Tipo de empresa	
Clase de sociedad	
Tamaño de la empresa	
Actividad Económica	
Marco Regulatorio	
Como está compuesto el capital	
Tipo de persona	
Como es su estructura organizacional	
Que tipo de contabilidad tiene	

Después de considerar sus respuestas anteriores, socializarla con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.

Duración de la actividad: 3 horas presenciales 1 horas autónomas

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.



Hemos llegado al final de la guía de aprendizaje por eso, es importante establecer cuáles son los aprendizajes adquiridos desde el punto de vista teórico y práctico, a la luz de las competencias planteadas al inicio de la fase, para lo cual hemos planteado una actividad que será evaluable y de obligatorio cumplimiento para aprobar los resultados de aprendizaje de esta guía.

Felicitaciones, estimado aprendiz, luego de haber construido su saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta guía.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 4- Mapa identificación del entorno - cuadro descriptivo y video

De manera grupal elabore un mapa del municipio donde vive, determine como está distribuido geográficamente por comunas, veredas, inspecciones y centros poblados e identifique las empresas existentes ubicándolas en el mapa.

Luego elabore un cuadro descriptivo con las empresas encontradas y determine:

Nombre de la empresa o razón social
Actividad económica
Constitución jurídica
Tamaño
Origen de capital
Una vez realizada la actividad prepare un video (mínimo 3 máximo 5 minutos) donde explique el diagnóstico realizado sobre el mapa de su municipio y el cuadro descriptivo de las empresas existentes.
La actividad será evaluada con método de observación directa y lista de chequeo
Luego deberán digitalizar el trabajo realizado en formato PDF y el video grupal, los cuales se cargarán en la plataforma Zajuna en el enlace que le indique su instructor

Ambiente Requerido: Salón de clases convencional.
Materiales: Televisor PC, con conectividad, fotocopias, papel periódico, marcadores, colores, hojas block carta, y block cuadriculado.

- *Competencia: 210602001 - Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa*

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 21060200101 Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política.

Duración de la Guía: (16) horas presenciales (2) horas autónomas

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
Presentar encuesta estudio Unidad documental, según lineamientos AGN.
3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Al realizar un diagnóstico, es vital que usted respetado aprendiz, identifique: estructura organizacional, áreas funcionales, procesos y procedimientos, proceso de gestión documental.

Antes de diagnosticar un objeto, un proceso o un procedimiento, se requiere resolver diferentes planteamientos. Se le pide elegir una situación, un proceso o un objeto y responder:

- ✔ ¿Qué es lo que voy a diagnosticar?
- ✔ ¿Por qué lo voy a diagnosticar?
- ✔ ¿A quién lo voy a aplicar?
- ✔ ¿Cuándo lo voy a hacer y los más importante?
- ✔ ¿Para qué lo voy a hacer?

Presente la actividad propuesta a su instructor y socialícela ante sus compañeros.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.
Duración de la actividad: 1 horas (1 horas trabajo directo)

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

La administración

La administración puede definirse, como la ciencia, el arte o la técnica de realizar cosas por medio de la gente, partiendo de la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, que busquen el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos del contexto, y que generen un impacto en la calidad de vida de las personas y de su sociedad.

Estas funciones administrativas están conformadas por una serie de principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas necesarias e imperativas para la correcta consecución de resultados de las organizaciones contemporáneas. El estudio del proceso administrativo sugiere que la administración se desarrolle mediante una serie ordenada, interrelacionada, interdependiente e interactiva de pasos sucesivos.

La Empresa

Se entiende como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración, custodia de bienes o para la prestación de servicios.

Dentro de la organización empresarial existen tres tipos de factores necesarios para realizar sus operaciones, estos son las personas que se encuentra representado por los propietarios, los gerentes, los administradores y todos los empleados que laboran en los procesos administrativos y operativos de la empresa, el capital que esta constituido por los aportes que hacen los propietarios de la empresa y puede estar representado en dinero bienes y el trabajo que es la actividad que realizan las personas para lograr el objetivo primordial de la empresa que puede ser la producción de bienes, la comercialización de mercancías o la prestación de algún servicio.

Manual de Funciones y Procesos

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentos la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Así como encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Un Manual de funciones es documento que relaciona los diferentes cargos que existe en una empresa. Este manual se puede entender como el desglose de los puestos de trabajo que se expresa en un organigrama empresarial, toda vez que detallan tanto las funciones como las competencias para desarrollar el cargo. También relaciona el perfil de la persona que debe desempeñar el cargo, la preparación académica y la experiencia necesaria que debe tener.

Un Manuel de procesos, es aquel donde se estipulan los estamentos, políticas, normas, sanciones, reglamentos y todo aquello concerniente a la gestión de la empresa. Este documento sirve como una especie de mapa de funcionamiento para el control interno de la empresa, el cual debe ser leído por todo el personal, este debe contener básicamente: la misión, políticas, principios, valores, estrategias, objetivos, funciones y los productos o servicios.

El procedimiento administrativo

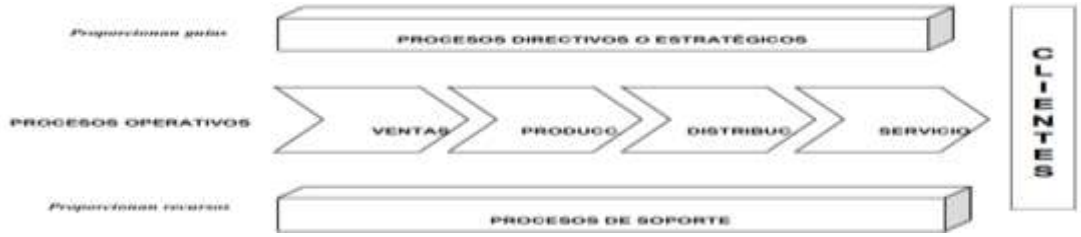
Un proceso, en términos generales, es la conjunción de eventos sucesivos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad. Eso es lo que se hace o se debería hacer en las organizaciones, en los grupos sociales. Ver la administración como un proceso que requiere de la consecución de actividades sucesivas, ordenadas y planeadas es, sin lugar a dudas, el mejor elemento para lograr cumplir con lo idealizado por los accionistas de las empresas y los emprendedores de nuestro país.

La palabra Proceso proviene del latín procesos que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno” [Carrasco, B., 2001, pg.11]

Planeación	Organización	Dirección	Control
Definir la misión.	Dividir el trabajo.	Designar las personas.	Definir los estándares.
Formular objetivos.	Asignar actividades en órganos y cargos.	Coordinar esfuerzos.	Monitorear el desempeño.
Definir planes.	Asignar recursos.	Comunicar, motivar.	Evaluar desempeño.
Programar actividades.	Definir autoridad y responsabilidad.	Liderar, orientar.	Emprender acciones correctivas.

Procedimiento es un conjunto de reglas escritas o no escritas por medio de las cuales se efectúa una transacción y comprende los pasos formales que deben incluirse mientras se cumple una transacción.

Ejemplo:



Actividad de aprendizaje No. 1 - Taller “Procesos y procedimientos organizacionales”

Para realizar la actividad propuesta, se le solicita consultar en el material de apoyo suministrado por su instructor, o en la web y realizar las siguientes actividades:

Explique en qué consisten los procesos directivos o estratégicos. Escriba un ejemplo
Explique en qué consisten los procesos operativos. Escriba un ejemplo
Explique en qué consisten los procesos de soporte. Escriba un ejemplo

Ambiente Requerido: Ambiente de formación

Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.
Duración de la actividad: 4 horas (3 horas trabajo directo) (1 hora trabajo autónomo)

Generalidades Archivísticas-conceptos

Archivo es la memoria de una empresa, representada en la conservación de los documentos.
Objetivos del archivo en la empresa.
1. Constituir un centro de información disponible en todo momento.
La documentación de una empresa, frecuentemente es consultada como base de nuevas transacciones, por todo eso debe guardarse en un lugar determinado dispuesto a proporcionar todo tipo de información que se requiere.

2. Conservar ordenada y adecuadamente los documentos de la empresa.
Toda documentación debe permanecer dentro de las máximas medidas de seguridad. El archivo debe estar ubicado en un sitio que brinde seguridad para que no sea deteriorado por la acción de la humedad y el fuego.

3. Satisfacer eficazmente las exigencias de la consulta e información.
Si la correspondencia está bien archivada no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado y se proporcionarán los datos en forma oportuna.
Mantener en reserva bajo seguridades especiales los documentos legales y técnicos de la constitución y funcionamiento de la empresa.

Características del archivo
Que sirva a las necesidades de la empresa.
Un archivo debe adaptarse a los objetivos o fines de la empresa. Por ejemplo: si el fin de una empresa es la construcción, la parte más importante será lo relacionado con planos y contratos utilizados. Si la empresa es pequeña, el archivo de ésta.

Que la identificación de su contenido sea lo más sencilla y simple posible.
El tipo de organización utilizado en el archivo debe ser tan comprensible que facilite su consulta y agilice el trabajo.

Que permite efectuar con rapidez las operaciones de consultar y archivar eficazmente.
Que no dependa de la memoria de quien archiva.
Los documentos deben quedar en forma técnica de manera que puedan ser encontradas por toda persona autorizada.

Documento

Son los escritos, impresos planos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones, magnetofónicas, talones, contraseñas, etiquetas, sellos, impresos y todo. Es una evidencia escrita de un hecho que tiene naturaleza jurídica que se redacta cumpliendo determinadas formas que sirven para dotarlo de plena fe y crédito.

Caracteres de los documentos de archivo
La forma de un documento revela y perpetúa la función a la que sirve. La forma en diplomática es el conjunto de reglas de representación usado para transmitir un mensaje. Es decir el conjunto de características de un documento que pueda ser separado de la determinación de los temas particulares personas o lugares que lo afectan. La forma puede ser física o intelectual.

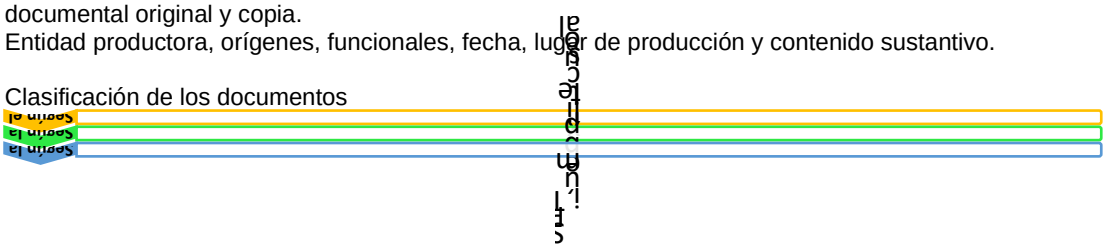
Fiabilidad: confianza, exactitud y seguridad de los contenidos
Integridad: el documento está completo e inalterado
Manejabilidad: hace referencia al contenido, a la estructura y el contexto.
Unicidad: los documentos de archivo son únicos, tiene una información exclusiva.
Objetividad: reflejan objetivamente la realidad que les produce.
Carácter seriado: cada acto administrativo da lugar a un documento. Cuando estos actos se repiten, terminan produciendo muchos documentos similares, series de documentos.

El documento es una representación de otra, cabe estudiarlo desde dos puntos de vista: el aspecto exterior y su contenido interno.

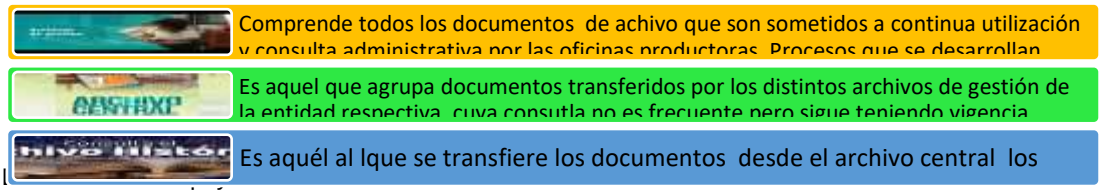
Caracteres externos
Los elementos de la forma documental externa pueden ser examinados sin leer el documento y están todos presentes en el original como:
Soporte, escritura, lenguaje, signos especiales, sellos, anotaciones, clase, tipo, formato, cantidad, forma.

Caracteres internos
Aquellos que son inherentes e inseparables de cada documento, que se encuentran sea cual sea la tradición documental original y copia.
Entidad productora, orígenes, funcionales, fecha, lugar de producción y contenido sustantivo.

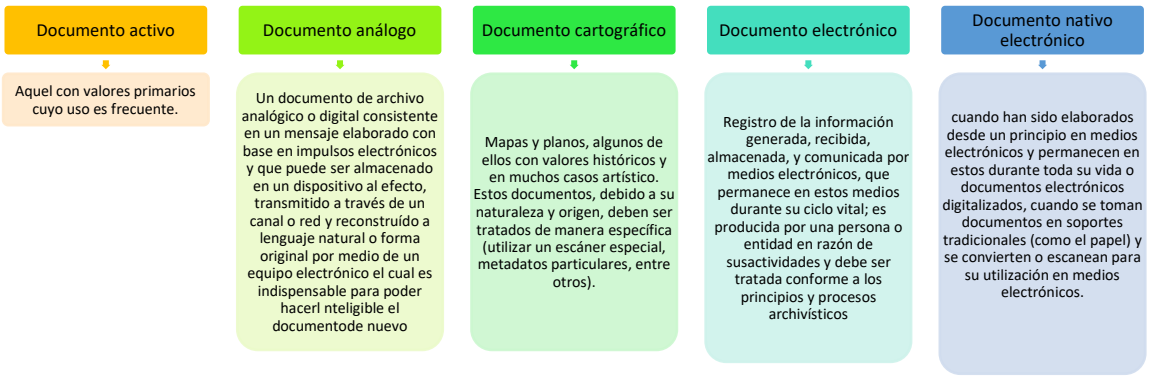
Clasificación de los documentos



Ciclo vital del documento



Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.



Mensaje de datos
La información generada enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, telefax.

Soporte documentales
Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Actividad de aprendizaje No. 2 –Taller “Comprensión de texto”

Para la realización de la actividad propuesta, repase los conceptos vistos para resolver el taller.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.
Duración de la actividad: 1 hora (1 horas trabajo directo)

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

Proceso de gestión documental

Consiste en aplicar eficiente, eficaz y efectivamente los procesos archivísticos de organización, consulta, conservación y disposición final de los diferentes documentos generados por la organización, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden origina, el ciclo vital y la normatividad archivística.

Para llegar a entender y entendemos, se hace necesario estandarizar términos propios de la archivística, especialmente aquellos relacionados con el proceso de gestión y trámite documental, algunas normas disponen un glosario para la óptima interpretación de la misma.

En Colombia, contamos con el Acuerdo 027 de 2006, el cual dispone los principales términos archivísticos, utilizados en el quehacer de quienes ejercen dicha profesión o realizan actividades pertenecientes a ella. (ACUERDO 060 DE 2001/ NORMATIVIDAD AGN)

Ahora bien, una vez identificados los términos archivísticos, se hace necesario asociarlos a procesos y procedimientos de tramitar correspondencia, por esta razón, debemos conocer y entender el objeto, alcance, ámbito de aplicación e impacto del ACUERDO 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, el cual establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Actividad de aprendizaje N°3– “Ejercicio Diagnostico estado actual de sus documentos”
Se le asigna la tarea de diagnosticar el estado actual de sus documentos, es decir, aquello que lo identifica en un registro documental, puede ser, registro de nacimiento, certificado de estudio, afiliación al servicio de salud, documento de identidad, entre otros.

Según lo anterior, qué respuesta daría a los siguientes planteamientos:

No.	TIPO DE DOCUMENTO	A QUIEN VA DIRIGIDO?	CUANDO FUE ELABORADO?	PARA QUE FUE ELABORADO?

Después de considerar sus respuestas anteriores, socializarla con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.
Duración de la actividad: 3 horas (3 horas trabajo directo)

Actividad de aprendizaje N°4 -Taller “Procesos de un programa de Gestión documental”

Señor aprendiz, el instructor@ entregará el taller donde usted deberá explicar en forma escrita y mediante imágenes o fotografías, cada uno de los procesos de Gestión documental con su definición, normatividad y actividades.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.

Duración de la actividad: 4 horas (4 horas trabajo directo)

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO
Teniendo en cuenta que el Sena tiene como modelo pedagógico de formación por proyectos, es momento de recordar que para la fase de análisis debe cumplir con la actividad de proyecto: Realizar el diagnóstico de la unidad de negocio seleccionada.

ACTIVIDAD ENTREGABLE N°1-Encuesta unidad de negocio objeto de estudio-proyecto formativo
Para el desarrollo de esta actividad, se le pide:
Escoja una unidad de negocio/empresa, esta unidad debe estar funcionando y debe ser cercana a usted. De acuerdo a la unidad de negocio objeto de su estudio para realizar el proyecto formativo, realice la encuesta que se presenta en documento anexo o elabore un formulario Google con el contenido de la misma. Este documento será entregado por su instructor@.

Indicaciones:
Para el adecuado desarrollo de la actividad se le recomienda apropiarse de su rol de encuestador, si hay alguna pregunta que no entienda, no la formule, sin antes haber investigado sobre el tema, es sumamente importante demostrar seguridad a la hora de realizar la encuesta, no olvide que usted es el interesado en reunir la información, por consiguiente dé opciones a la persona que diligenciará el documento, es decir, recurra a canales de comunicación, como correo electrónico o whatsapp previamente concertados.
Entregue el resultado de la encuesta en un documento escrito debidamente presentado y consérvelo.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: Marcadores, tablero, borrador, hojas de cuadernillo. Equipos: Video Beam con sonido o Televisor y cable HDMI.
Duración de la actividad: 3 horas (2 horas trabajo directo) (1 hora trabajo autónomo)

- *Competencia: 210601024-Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 21060102401-Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
Duración de la Guía: 52 horas (36 horas trabajo directo - 16 horas trabajo autónomo)

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

En Colombia hay entidades que desarrollan la organización y estandarización de información para establecer las normas de calidad en el país.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y empresas dedicadas quienes realizan estudios y emiten conclusiones con las cuales se toman decisiones respecto a la elaboración de los documentos.
Responda y socialice con sus compañeros las siguientes preguntas:
¿Alguna vez ha escuchado algo del ICONTEC con sus palabras explique?
¿Ha utilizado alguna norma técnica de las existentes en sus tareas o trabajos?

Duración de la actividad: 2 horas presenciales

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACION E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

El ser humano en el transcurso de su historia ha tenido la necesidad de mejorar su comunicación para así manejar su entorno y mejorar sus posibilidades de sobrevivir; los países y organizaciones que creó manejan altos volúmenes de información que es necesario dominar para tener el éxito proyectado.
Aprendiz es importante que se ubique en el entorno de país y empresarial e identifique los conocimientos previos que tiene al respecto, para esto le proponemos la siguiente actividad:

Actividad 1

Exposición- historia de la escritura
La escritura es un sistema de representación gráfica por medio de signos para transmitir información. Documento guía: Breve historia de la escritura. Deben leer y elaborar una exposición en grupo:

https://concepto.de/escritura/

Línea de tiempo historia del documento

Realizar una línea de tiempo de la historia del documento.
https://www.youtube.com/watch?v=QH-ptx2YHPM

Duración de la actividad: 4 horas presencial

Actividad 2
Elaborar un escrito a mano que no puede ser inferior a dos páginas, sea breve, conciso pero argumentativo, entregue el resultado del ejercicio a su instructor cuando se le indique, dando respuesta a los siguientes puntos:

Identifique en su entorno (Barrio, comuna, localidad) que problemas y dificultades se presentan cuyo sentido son malentendidos o intolerancia y trate de identificar el procedimiento y documentos utilizados para su solución.

¿De acuerdo con su identificación, ¿cómo se puede clasificar y manejar esa situación e información?
¿Qué autoridades intervienen y cuál es el procedimiento para estos casos?
¿Utilizan algún formato o documentos?
¿En qué grado y asignatura de la Institución Educativa recuerda que estudio el tema de cómo escribir?
¿En su casa que documentos se utilizan y llegan generalmente?

Duracióndelaactividad:4 horas presencial
3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

La comunicación escrita es una herramienta eficaz que permite el desarrollo de los procesos de las empresas, ya sea correo electrónico, memorando, instrucción o una carta dentro de la red social corporativa, contribuye a mejorar la transmisión y comprensión del mensaje y en consecuencia llegar a un objetivo claro. Para llegar a esto es necesario que quien emite el mensaje y el que lo recibe tengan claro cómo hacerlo.

Conocer la elaboración de los documentos administrativos y comerciales, que reconozcan características esenciales a partir de los requerimientos de los contextos productivos y sociales en empresas u organizaciones, según la legislación vigente en Colombia; optimiza su desempeño en las empresas, cada uno de ustedes como aprendices del programa de asistencia administrativa y futuros auxiliares administrativos al conocer la manera correcta de elaborar documentos organizacionales pueden desarrollar las tareas o actividades que les serán asignadas en las diferentes áreas administrativas dónde se desempeñen. Es por eso, que a partir de la Norma Técnica Colombiana GTC 185 obtendrán las herramientas necesarias para la preparación de dichos documentos.

Actividad 1

Observe el video referente a la norma GTC-185, que encontrara en el siguiente enlace: https://youtu.be/EVaV46f0euw
•Consultar sobre documentos organizacionales y/o empresariales, su clasificación, sus componentes, utilidad y la normatividad vigente en Colombia Norma GTC 185.
•Luego realice un resumen de lo consultado en un cuadro similar al presentado en esta guía (ver ejemplo) con los siguientes documentos: carta, memorando, circular y correo electrónico.

Ejemplo:

CLASE	TIPO	DESCRIPCIÓNCONCEPTO	CARACTERISTICAS	PARTESPRINCIPALES
ORGANIZACIONALES EMPRESARIALES	Carta	Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organización y Personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En Algunas entidades se denomina oficio.	- Hay un receptor (destinatario) y un emisor (remitente). - Se organiza con claridad, concisión, precisión y exactitud. -- Posee una actitud cortés y amable. -.Busca impresionar positivamente al destinatario.	Código Lugar de origen y fecha de elaboración Destinatario Asunto Saludo Texto Despedida Remitente Firmas Anexos

			-Busca una reacción favorable a los intereses del remitente	

Duracióndelaactividad:6horas presencial- 2 horas autónomo

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 1 - Infografía - tipos, usos y características de los documentos organizacionales

Identificar los diferentes tipos de documentos organizacionales y su estructura, teniendo en cuenta la GTC-185 y las orientaciones del instructor.

•En equipos de trabajo elabore una infografía donde relacione los diferentes tipos, usos, características de redacción y presentación y objetivos del tipo de documento asignado (Carta, memorando, circular, certificado, constancia, correo electrónico y acta)
•Presente un ejemplo de la estructura de cada unos de los documentos trabajados con cada una de sus partes.
•Para esta evidencia es importante haber revisado, leído y comprendido la información que detalla la 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.

Duracióndelaactividad:6horas presencial- 2 horas autónomo
ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 2 - Practica elaboración documentos organizacionales (individual)
Con el propósito de identificar los documentos de la norma GTC-185, se le pide elaborar a mano los siguientes documentos:
el paquete de documentos que se solicita a continuación:

1. Dos cartas de acuerdo con los siguientes temas:
- Compra de dotación a empleados -estilo bloque
- Compras útiles de oficina - estilo bloque extremo
2. Dos memorandos, con los siguientes temas:
- Reunión comité mensual - estilo bloque- utilizando destinatario opción 1
- Llamado de atención- estilo bloque extremo- utilizando destinatario opción 2
3. una circular, manejando el estilo bloque con el siguiente tema:
- Capacitación salud ocupacional para todos los funcionarios
4. Un certificado de estudio.
5. Una constancia de estudio
6. con la siguiente información elabore la siguiente Acta:
Acta 02
El 10 de marzo de 2024 a partir de las 14 horas, en la sala gerencial, realizó la se realizó primera reunión de que el comité de archivo de la empresa evalue la solicitud de eliminación de documentos por parte del coordinador de gestión documental en la reunión participo:
Pedro Perez Castro director ejecutivo
Francy Marcela Pérez Suarez (secretaria)
Luis Eduardo Quintero (coordiandor de gestión documental)
Invitado: usted como Aprendiz

DESARROLLO
1 verificación del Quorum
2. lectura y aprobacion del acta anterior
3. eliminación de documentos
4. proposiciones y varios

La reunión finalizó a las 22.00 horas y se citó proxima reunion el 10 de junio de 2024
Duracióndelaactividad:6horas presencial- 4 horas autónomo

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

La mejor manera de demostrar los conocimientos adquiridos en esta guía que finalizamos; es presentar los aprendizajes teóricos y prácticos por medio de la presentación de los documentos que utilizan las empresas para el

desarrollo de sus actividades administrativas y que permiten que los procesos y procedimientos se lleven a cabo sin retrocesos.

ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 3 - Collage documentos organizacionales unidad de negocio objeto de estudio
De acuerdo a la actividad de reconocimiento hecho a la unidad de negocio objeto de estudio, realizado con la actividad "ENCUESTA ESTUDIO UNIDAD DOCUMENTALUNIDAD DE NEGOCIOS", ejecutada en la guía de aprendizaje No. 1 de tramitar correspondencia de esta fase, se le pide realizar la siguiente actividad:

Identifique en la unidad de negocio objeto de estudio los diferentes documentos comerciales que son generados en cada proceso
Genere evidencia fotográfica (fotocopia), y organícelos y nómbrelos de acuerdo a lo indicado en la norma GTC-185
Presente la evidencia en forma de collage

Duracióndelaactividad:4horas presencial- 4 horas autónomo
ACTIVIDAD ENTREGABLE No. 4 - Informe Diagnóstico (unidad de negocio objeto de estudio Proyecto formativo)

Estimado aprendiz en la fase de análisis hemos adquirido conocimientos que nos ayudan a identificar elementos fundamentales utilizados en las organizaciones para desarrollar su proyecto como empresa, en la parte legal, social y económica, lo que las obliga a implementar procedimientos generales y sus áreas funcionales. Esta fase nos aportó, conceptos conocimientos y herramientas administrativas claves para desarrollar un buen diagnóstico.

Con base en los conocimientos adquiridos durante esta fase con el acompañamiento del instructor, los aprendices elaborarán un documento escrito (informe ejecutivo) según la GTC 185 en Computador o a mano (mínimo 5 páginas), que contenga el diagnóstico realizado a una empresa (unidad de negocio) ubicada en el municipio de Soacha, ya sea unidad básica o Mi pyme del sector, o en la empresa con la cual van a trabajar su proyecto productivo.

El informe debe presentarse de la siguiente manera:
1) Portada
2) Introducción
3) Temática (Desarrollo)
a) Aspectos legales de la unidad de negocio
b) Aspecto administrativo (jerarquización), de la unidad de negocio
c) Aspecto comercial de la unidad de negocio
d) Diagnóstico unidad de negocio objeto de estudio
4) Bibliografía
5) Anexos
Duración de la actividad: 4 horas presenciales - 4 horas autónomas

- *Competencia: 240201533-Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales*

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
RA1.Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno
Duración de la Guía: 12 horas (8 horas trabajo directo-4 horas trabajo autónomo)

FORMULACIÓNDELASACTIVIDADESDEAPRENDIZAJE

ACTIVIDADESDEREFLEXIÓNINICIAL

La dinámica de los negocios de la época, requieren de la investigación de los diferentes mercados, el comportamiento de estos, el entendimiento de los clientes, la medición de los procesos, entre otros aspectos relevantes, combinados con la innovación en productos, procesos y procedimientos empresariales. Todo este enfoque se cubre des de el conocimiento del emprendimiento, de modo que, el aprendiz logre comprender los diferentes mercados en los que se está inmerso y hacia donde se direccionó su formación a través de cada

Proyecto y en cada formación, dando cumplimiento a una formación profesional integral como eje central y a través de la formación por proyectos y formación por competencias. Para hacer amena nuestra reflexión vamos a ver un video de emprendimiento.

https://www.youtube.com/watch?v=D4sBiFN5X5s

Actividad1: Evaluación de conocimientos previos, se realizarán cinco (5) preguntas iníciales para evaluar los conocimientos de los aprendices sobre los temas de Emprendimiento.
¿Qué es el Emprendimiento?
¿Qué es el Empresarismo?
¿Por qué deberíamos emprender?
Que es emprendimiento exploratorio.
Qué diferencia hay entre emprendedor y empresario.

Después de considerar sus respuestas anteriores, socializar la con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.
Duración de la actividad: 1horas (1horatrabajodirecto-0horastrabajoautónomas)

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

La cultura emprendedora

Se compone de las cualidades, habilidades y conocimientos que poseen los individuos para gestionar su propio proyecto personal, o para crear su propio negocio como una alternativa de su proyecto de

La cultura emprendedora está estrechamente ligada a la iniciativa y a la acción, a la capacidad de innovar y de crear, y a la voluntad de probar cosas nuevas o de hacerlas de manera diferente.

- Actividad No.1

De manera individual realice la lectura del documento de apoyo (Cartilla espíritu emprendedor, que le suministrara su instructor), una vez haya realizado la lectura y desde sus conocimientos y saberes previos, defina con sus palabras qué entienden por:
Emprendimiento
Emprendedor
Qué perfil debe tener un Emprendedor
Autoconfianza
Objetivos personales
Responsabilidad emprendedora
Registre sus respuestas en unas notas adhesivas (post-it) y ubique las en la pizarra (tablero o padlet).Socialice sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones de su instructor

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas cuaderno, portafolio.
Duración de la actividad: 3 horas (2 horas trabajo directo-1 horas trabajo autónomo)
3.3ACTIVIDADESDEAPROPIACIÓNDELCONOCIMIENTO

Características y competencias emprendedoras

El Comportamiento Emprendedor puede ser desarrollado y fortalecido en cualquier persona, sin importar si son empresarios, líderes de negocios, trabajadores o personas del común.

Para desarrollar el Comportamiento Emprendedor se necesitan un conjunto de diez características que se han denominado Características Emprendedoras Personales (CEP) que están presentes, en mayor o en menor medida, en todos nosotros.

Nuestro desempeño en la realización de una tarea puede mejorar si nos concentramos en identificar, reconocer y desarrollar cada una de esas características: Planificar sistemáticamente, Fijar metas, Crear redesdeapoyo,Exigeeficienciaycalidad,Tenerautoconfianza,Serpersistente,Buscarinformación,Buscar oportunidades y tener iniciativa, Correr riesgos moderados y Cumplir compromisos.

- ACTIVIDADENTREGABLENo.1:
Ejercicio de autoconocimiento: ¿Puedo ser yo un Emprendedor?
Test diagnóstico características emprendedoras

Descripción de la actividad:

Ejercicio de autoconocimiento:¿Puedo ser yo un Emprendedor?
Para empezar se propone que realice un ejercicio de auto conocimiento. Hay que ser consciente de que en su vida cotidiana, posiblemente se enfrente a situaciones desconocidas anteriormente, y que muchas de ellas (en algunos casos) tendrán una resolución desfavorable. Por eso es importante saber cuáles son sus puntos fuertes y sus limitaciones.
Una metodología muy utilizada en la puesta en marcha de proyectos personales, empresariales y elaboración de planes de empresa es el llamado Diagrama DAFO (DOFA) (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).
Realice el ejercicio de autoconocimiento y responda a la pregunta, si usted puede ser un emprendedor. Consulte el ejercicio en el documento adjunto que le entregará su instructor/a “Ejercicio de autoconocimiento:
¿Puedo ser yo un Emprendedor?“

Fuente:https://learninglegendario.com/3nálisis-dafo-creacion-estrategias-came-dafo-cruzado/

Presente la evidencia a su instructor/a y socialice los resultados ante sus compañeros
Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.
Duración de la actividad: 2 horas (1horastrabajodirecto-1horastrabajoautónomas)

Test diagnóstico características emprendedoras



OpciónNo.1:
Con el objetivo de identificar sus características emprendedoras personales (CEP), realice el Test que encuentra en el documento anexo “Test emprendimiento”, que le entregará su instructor/a.

Opción No.2 (virtual):
Test de cualidades emprendedoras SENA http://sena.companygame.com/moduloemprendimiento/test.html
Presente a su instructor/a el resultado obtenido en el Test y en un conversatorio liderado por el instructor/a, socialícelo.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.
Duración de la actividad: 2 horas (1 horas trabajo directo-1 horas trabajo autónomas)

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO



Antes de entrar definir que es el Comportamiento Emprendedor es importante entrara definir que es el emprendedor y el emprendimiento según la ley 1014 de 2006 (Ley de fomento de la cultura emprendedora)

Fuente:https://docer.com.ar/doc/sc10x11



ACTIVIDAD ENTREGABLENo.2- Porque es importante emprender?
Con base en la definición de la Ley 1014de206 (Ley de fomento a la cultura del emprendimiento):
Identifique los aspectos mas relevantes en los cuales se fundamentan las definiciones de emprendedor y emprendimiento
Indique, como desde su rol de aprendiz puede interiorizarlo y apropiarse para poner en práctica el concepto de emprendedor y el de emprendimiento
Escribaunapropuestadelaformacomovaagenerarunaideadenegocioparacumplirconsu proyecto productivo
Presente la actividad a su instructor consolidado en documento tipo PDF

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca, LMS, conexión a internet.
Materiales: Computadores con internet, tableros, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, cuaderno, portafolio.
Duración de la actividad: 4 horas (3 horas trabajo directo-1 horas trabajo autónomas)

CONCLUSIONES

La ficha 3178891, correspondiente al programa técnico en Asistencia Administrativa jornada sábado tarde, ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de las diferentes guías de la fase de ejecución, por lo cual, en este documento constan los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del proceso formativo. De igual forma se establecen los siguientes elementos que permitirán un adecuado proceso de formación:

a. Para el proceso de formación será fundamental cumplir con la puntualidad, compromiso, y respeto como ejes para dicho proceso.
b. El porte decoroso del uniforme, según directrices de la institución educativa.
c. Registro de inasistencias y llegadas tarde, tener en cuenta que según el reglamento del aprendiz usted debe dar a conocer la justificación en el menor tiempo posible.

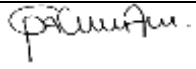
Cumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y compromisos adquiridos como aprendiz SENA.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
La ficha 3178891, correspondiente al programa técnico en Asistencia Administrativa jornada sábado tarde ha concertado las fechas de inicio y fechas de entrega de las evidencias de las diferentes guías de la fase de analisis, por lo cual,			

en este documento constan los compromisos adquiridos por las partes de la manera concertada, apuntando así, al óptimo cumplimiento en cada uno de los resultados de aprendizaje logrando el fin último del proceso formativo. De igual forma se establecen los siguientes elementos que permitirán un adecuado proceso de formación: 1. Para el proceso de formación será fundamental cumplir con la puntualidad, compromiso, y respeto como ejes para dicho proceso. 2. El porte decoroso del uniforme, según directrices de la institución educativa. 3. Registro de inasistencias y llegadas tarde, tener en cuenta que según el reglamento del aprendiz usted debe dar a conocer la justificación en el menor tiempo posible. Cumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y compromisos adquiridos como aprendiz SENA.		Aprendices ficha 3178891Técnico en Asistencia Administrativa.	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Paulina Andrea Gorraiz Correa	**SENA**			

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 | DEL MES DE 04 | DEL AÑO 2025

OBJETIVO (S) PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL PROCESO FORMACIÓN FICHA 3178891 TEC. ASISTENCIA ADM.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	ALFONSO SERRANO ERICK SAMUEL	TI 1073628871				I.E EL BOSQUE				Alfonso Serrano.
2	BABATIVA ROMERO YOAN SEBASTIAN	TI 1110499879				I.E EL BOSQUE				Sebastian B.
3	CAPADOR GARCIA MARIA ALEJANDRA	TI 1011325602				I.E EL BOSQUE				Maria Alejandra
4	DURAN CELY SAMUEL ALEJANDRO	TI 1028869447				I.E EL BOSQUE				Samuel Durán
5	FONSECA GONZALEZ LINA ALEXANDRA	TI 1014671805				I.E EL BOSQUE				Lina Fonseca
6	GARCIA GUERRERO NICOL SOFIA	TI 1023385208				I.E EL BOSQUE				Nicol Garcia
7	GORDILLO CUESTA DANNA VALERIA	TI 1023390137				I.E EL BOSQUE				Valeria Cuesta
8	GUTIERREZ GOMEZ ESTEBAN ALEXANDER	TI 1034665356				I.E EL BOSQUE				
9	HERRERA ARTEAGA DIEGO ESTEBAN	TI 1070597103				I.E EL BOSQUE				Diego Herrera
10	IZQUIERDO PINTO HEIDY YULIANA	TI 1073693241				I.E EL BOSQUE				Heidy Izquierdo
11	LAVERDE JIMENEZ ASHLEY STEPHANIE	TI 1070391387				I.E EL BOSQUE				Ashley Laverde
12	MARIN SANDOVAL NICOL SOFIA	TI 1023384895				I.E EL BOSQUE				Nicol Sofia M
13	OYOLA DUCUARA LUISA ALEJANDRA	TI 1074813480				I.E EL BOSQUE				Luisa Alejandra O.
14	PRADA PEREZ ANA CESILIA	TI 1073689986				I.E EL BOSQUE				Ana Prada.
15	RIVEROS MUNEVAR RAMIRO	TI 1023390096				I.E EL BOSQUE				Ramiro Riveros

De acuerdo con a Le 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned with CamScanner

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 | DEL MES DE 04 | DEL AÑO 2025

OBJETIVO (S) PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL PROCESO FORMACIÓN FICHA 3178891 TEC. ASISTENCIA ADM.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
16	RODRIGUEZ ZAPATA LAURA VALENTINA	TI 1023385117				I.E EL BOSQUE				Valentina R.
17	SANCHEZ BARBOSA ERICK SANTIAGO	TI 1023382188				I.E EL BOSQUE				
18	SILVA RUIZ CAROL SOFIA	TI 1146126229				I.E EL BOSQUE				carol sofia silva.
19	SILVA SALAZAR ANGEL SAMANTHA	TI 1023382234				I.E EL BOSQUE				Angel Silva.
20	VALBUENA VITOPIA DANNA SOFIA	TI 1010966391				I.E EL BOSQUE				Danna Valbuena.
21	VALENCIA MORERA KAREN TATIANA	TI 1074527627				I.E EL BOSQUE				KAREN MORERA
22	VELASQUEZ RIOS KEVIN ALEXANDER	TI 1028840442				I.E EL BOSQUE				
23	VELASQUEZ RODRIGUEZ VALERY SOFIA	TI 1021679511				I.E EL BOSQUE				Valery V.
24	WOLF MARTINEZ ANGIE SOFIA	TI 1074814224				I.E EL BOSQUE				SOFIA WOLF
25	SANABRIA HERNANDEZ LINA VALENTINA	TI 1013129712				I.E EL BOSQUE				Lina Valentina
26	SILVA LONDOÑO MARIA JOSE	TI 1024526233				I.E EL BOSQUE				maria jose. S.L
27	VERA CHITIVA MARLON ARTURO	TI 1028800430				I.E EL BOSQUE				Marlon Arturo V.
28										
29										

De acuerdo con a Le 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Scanned with CamScanner