PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Suministrar apoyo administrativo a las Mipymes asesoradas por Emprendimiento y empresarismo del Centro de Tecnologías Agroindustriales de Cartago.
- Fase del Proyecto (si aplica): Análisis
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): identificar los procedimientos Administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.
- Competencia:

  210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa. (48)

  220501046 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (48)

  240201524 Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (48)

  240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. (48)

240202501 Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas. (32)

210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas. (76)

240201526 Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. (48)

240201533 Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales. (48)

230101507 Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales. (48

210201501 Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. (48)

220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. (48)

- Resultados de Aprendizaje:

  210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa. (48)

  21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

  21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.

  21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

  21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.

220501046Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (48)

22050104601: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación TIC de acuerdo con las necesidades identificadas.

22050104602: Usar herramientas TIC de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.

22050104603: Verificar los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos.

22050104604: Implementar buenas prácticas de uso de acuerdo con la tecnología empleada.

240201524 Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (48)

24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.

24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.

24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.

24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. (48)

24020152801 Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.

24020152802 Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.

24020152803 Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.

24020152804 Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.

240202501 Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de referencia para

24020250101 Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas. (76)

21060102401 Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.

21060102402 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.

240201526 Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. (48)

24020152601 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

240201533 Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales. (48)

24020153301 Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

230101507Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales. (12)

23010150701 Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

210201501 Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. (48)

21020150101: Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. (48)

22060150101 Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 360

2. PRESENTACIÓN

Los invitamos a asumir este reto con entusiasmo, trabajando de forma autónoma, constante y organizada, pero también aprovechando la fuerza del aprendizaje colaborativo. Compartir ideas con tus compañeros, resolver dudas en equipo y apoyarse mutuamente no solo enriquece el proceso formativo, sino que también fortalece los lazos y te prepara para contextos reales donde el trabajo en equipo es fundamental. Cree en tu capacidad de superarte, de mejorar cada día y de construir un perfil profesional sólido, ético y comprometido con la excelencia.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo.

Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo a los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo

Materiales de formación:

Material de apoyo:

Duración de la actividad: horas.

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

Descripción de la actividad:

La comunicación escrita juega un papel muy importante en las relaciones empresariales y para ello el primer paso es tener un buen protocolo de atención y servicio por medio del correo electrónico; por medio de este se pueden gestionar negocios, aclarar dudas, inscribir clientes, promocionar artículos y mucho más. Aprendices los invitamos a activar su correo SOYSENA, y seguir los pasos para la buena elaboración de un correo empresarial.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Ejemplificación

Materiales de formación: Pc

Material de apoyo: Instructivos

Duración de la actividad: 3 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

- **3.3.1 Actividad 1 Atender Clientes:**

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al

cliente.

- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

  Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

  Descripción de la actividad:

  - Conforme equipos de tres aprendices.
  - Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuáles son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
  - Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
  - Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocados a los procesos y procedimientos administrativos.
  - Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y el instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

  Descripción de la actividad:

- La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
- Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma personalizada como telefónica.
- Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia:** ***Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

  Descripción de la actividad:

  - Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

  - De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

  Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.
  Estrategias o técnicas didácticas activas:

  Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

  Material de apoyo:

  Evidencias de aprendizaje: Productos-Representaciones-Brouchures

  Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo producto-desempeño, Instrumento de conocimiento

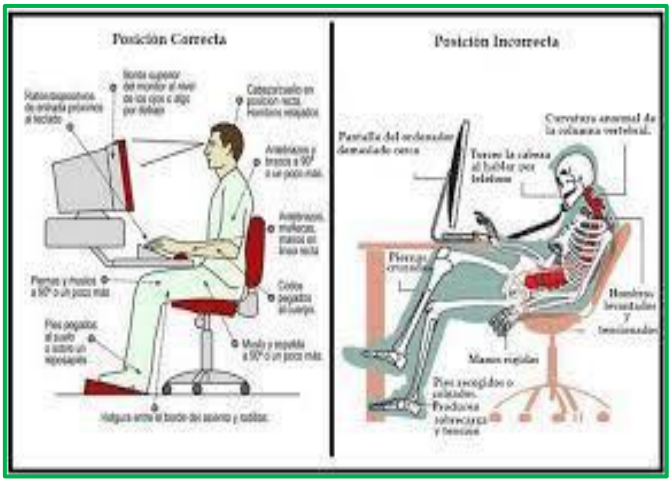
Duración de la actividad: 48 horas.

3.3.2 220501046 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (48)

Reconocer la importancia y uso de las Tics en la elaboración, asignación y ubicación de los documentos organizacionales, de acuerdo con la normatividad vigente y políticas institucionales.

Descripción de actividades:

Actividad 1: (2 horas)



De manera individual, analice los videos:

http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=f41Y94RHB0Y

http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=jaP5YOLXiuk

Participe activamente en el **foro temático "Generalidades de la ergonomía"** dando respuesta a los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las recomendaciones dadas para el correcto uso del computador?
2. ¿Por qué crees es importante seguir estas recomendaciones?
3. ¿Qué entiendes por pausas activas?
4. ¿identifica mínimo cinco (5) de las pausas activas que muestra el video y di cual es el objetivo de cada una de estas?



Actividad 2: (8 horas)

Apreciado aprendiz, identifique conceptos básicos que se manejan en tecnología para que se apropie del manejo del vocabulario técnico. Para ello deben ingresar al siguiente link https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/. Realicen de manera individual, un listado de palabras requeridas para el aprendizaje, de manera física para socializarlas en el ambiente de formación.

Actividad 3: (8 horas)

En parejas, investiguen y analicen las normas para las herramientas informáticas, archivística y técnicas aplicadas en la gestión documental, y realicen un normograma para ser entregado a su instructor de forma digital en la plataforma.

Actividad 4. (12 horas)

De manera individual, analice e interprete el anexo uno: "Aplicación y uso de motores de búsqueda de nueva tecnología" (navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, búsquedas, mensajería instantánea (chats), redes sociales y otros). Para ser socializado en "mesa redonda" en el ambiente de formación.



Actividad 5. (6 horas)

En parejas, investiguen y realicen un cuadro comparativo de forma digital sobre:

- Importancia, ventajas y desventajas del manejo y uso de las TICS.
- Herramientas ofimáticas, que se utilizan en las funciones administrativas.

Entregue a su instructor, y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 6. (6 horas)

De manera individual, observe el siguiente video: "Herramientas tecnológicas para la realización de una base de datos" https://www.youtube.com/watch?v=yoeV4Ex8C8U. Responde los siguientes interrogantes:

- ¿Cuál cree usted que es la finalidad de una base de datos?
- ¿Cuáles son las fases del diseño de una base de datos?
- ¿Qué es un sistema de gestor de bases de datos (SGBD)?
- ¿Qué son formularios, tablas, informes en una base de datos?
- ¿Mencione los campos que tiene una tabla de una base de datos?

Entregue en un documento de Word a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 7. (6 horas)

En parejas, investiguen y realicen una presentación del tema: "Tabla Dinámica". Entregue de manera digital a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: Ambiente de formación dotado con equipos de cómputo y acceso a insternet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo, prácticas

Materiales de formación: Equipos de cómputo, impresora, scanner, internet, sillas y mesas, resmas, marcadores, tablero acrílico, video Beam, guías de aprendizaje, marcadores borrables, papel bond resma, lápiz, bolígrafos

Material de apoyo: Tutoriales, biblioteca Sena

Evidencias de aprendizaje: Productos elaborados en office

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto y desempeño

Duración de la actividad: 48 horas.

3.3.3 **Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. 48h**

Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

Descripción de la actividad:

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

- La actividad se realiza de forma individual
- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)
- En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.



Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, pliegos de papel, entre otros.

Ver material de apoyo Comunicación-Comunicación verbal y no verbal

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

En grupos colaborativos de todos los miembros de la ficha 3140798 consulte el tema signado por la instructora:

1. Consultar sobre de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.
2. Consultar sobre la importancia de la comunicación en los negocios.
3. Consultar sobre la comunicación asertiva en el campo laboral
4. Consultar sobre las dificultades que se pueden ocasionar en campo personal y laboral cuando se quieren imponer ideas y no se logran llegar a acuerdos.
5. Consultar sobre la importancia de la comunicación escrita en las mypimes.
6. Consultar sobre la importancia de la expresión verbal y no verbal en la atención al cliente.
7. Para qué sirven y cómo deben ser los protocolos de atención al usuario
8. Consultar sobre los Tipos de comunicación empresarial y utilizar ejemplos.
9. Consulte por lo menos cinco tips, consejos o reglas ortográficos y plantea ejemplos prácticos.
10. Barreras de la comunicación

https://www.youtube.com/watch?v=ajM8atyLUxs

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Investigue, consulte, indague sobre el tema asignado.
- Resuma, argumente, lleguen a conclusiones.
- Elaboren un friso sobre los diferentes temas, no olviden enfocarlo hacia la atención del servicio al cliente, hacia los procesos y procedimientos administrativos. Utilicen láminas y recortes de revistas, marcadores y no descuiden la ortografía.

- Cada friso debe ser socializado por los miembros del equipo de trabajo, recuerden la postura, preparación, seguridad y el manejo de la voz.

Como evidencia deben subir al drive un video corto del friso y su socialización.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza en equipo, deben saber cómo se realiza un debate.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
- Se deben establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

Ver video en el siguiente enlace
https://www.youtube.com/watch?v=cJm-aLW16uU&t=69s

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles-estudio de casos

Materiales de formación: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 4 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

  Escribir bien para entender el mundo

  Reglas ortográficas

  Técnicas de redacción

  Elaboración de diversos escritos

  Descripción de la actividad:

  Atiende las indicaciones de la instructora, socializaciones que abarcan algunas técnicas de redacción, ejercicios ortográficos y elementos como la cohesión y la coherencia

  - Realiza los talleres ortográficos
  - Realiza los talleres de escritura creativa
  - Elabora una comunicación escrita que cumpla con la normatividad.

  Evidencias de aprendizaje: Documentos

  Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo desempeño y producto

  Duración de la actividad: 48 horas.

3.3.4 240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. (48)

Descripción de la actividad:

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

3.3.5 240202501 Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas. (32)



Descripción de la actividad: Dear apprentice! Aprender inglés es esencial ya que vivimos en un mundo globalizado y esta segunda lengua nos permite un mundo infinito de posibilidades en la educación, los negocios y el acceso a la información. Es importante la motivación, la práctica y una buena actitud en el aprendizaje de una lengua extranjera ya que nos permite brindar soluciones a un mundo cada vez más globalizado y nos ayuda a tener un excelente perfil profesional. Es muy importante conocer y saber presentarse y responder a preguntas de su vida personal y laboral. Por eso realice un perfil para que pueda dar a conocer a todos acerca de su vida. Ese perfil debe ser desarrollado en documento PowerPoint con la siguiente información: Step 1- Create a series of questions about personal information, try to include information such as name, e-mail, telephone place of origin, marital status, occupation among others. Step 2- Ask the questions to your partners, and answer their questions with your information Step 3- create a paragraph with your own information. Called “my profile” Step 4- Post all the evidence in the PowerPoint presentation. Esta actividad le permitirá tener herramientas para dar información personal y de su entorno de una forma básica en inglés.

Descripción de la actividad: MY GLOSSARY Después de haber fortalecido los conocimientos básicos del idioma inglés, va a hacer uso de su creatividad y va a realizar un glosario con el vocabulario más importante de su formación y que esté directamente involucrado con su Programa de formación. Esto con el propósito de contar con GFPI-F-135 V04 el vocabulario técnico necesario

para el desarrollo y el progreso dentro de las formaciones de inglés. De esta manera, debe buscar el significado de los términos técnicos en el siguiente diccionario monolingüe: http://www.yourdictionary.com/ Y para conocer en español el significado del vocabulario técnico apóyese en el traductor de Bing http://www.bing.com/translator/?MKT=es-ES o de Reverso http://www.reverso.net/text_translation.aspx?lang=ES Su instructor les dará las demás pautas para desarrollarlo. 

Descripción de la actividad: DESCRIBING OBJECTS, PLACES, AND PEOPLE Su proyecto formativo le permite conocer el lugar en dónde este será llevado a cabo y además le permite conocer características y cualidades del mismo. No obstante, usted como aprendiz de la lengua inglesa debe saber describir lugares, objetos y personas utilizando vocabulario y estructuras gramaticales que permitan realizar este tipo de actividades. De esta manera, realice una descripción por medio de una presentación con fotos reales del lugar dónde está desarrollando su proyecto formativo y algunas que relacione el manejo ambiental que se da en este lugar; utilice las herramientas gramaticales aprendidas tales como: demostrativos, adjetivos, verbo “to be” en todas sus formas, expresiones verbales de cantidad “there is-there are”. Una vez creada su presentación, debe ser sustentada ante el grupo. Con el propósito de interactuar en la lengua inglesa, cada grupo debe realizarle preguntas al grupo expositor acerca de su presentación.

RAP: Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.

Ambiente requerido: Ambiente con sillas y espacio para trabajo en equipo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Los aprendices iniciaran con un vocabulario y estructuras gramaticales básicas para así poder formar trabalenguas creados por ellos mismos.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 36 horas.

3.3.6 210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas. (76)

Reconocer la importancia de digitar y transcribir documentos empresariales con rapidez, precisión y exactitud, aplicando las técnicas de digitación, llevando a cabo las pausas activas correspondientes y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Identificar las técnicas de digitación transcripción.
3. Determinar la importancia de utilizar las técnicas de digitación correctamente.
4. Grabar situaciones de los aprendices realizando pausas activas después de digitar documentos.
5. Construir un video didáctico y creativo de los aprendices explicando la técnica que se debe utilizar para digitar documentos empresariales y las pausas activas pertinentes.
6. Socializar en el ambiente de aprendizaje cada video, concluyendo la importancia de aplicar la técnicas de digitación, pausas activas y las normas de seguridad y salud en el trabajo-

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles-estudio de casos

Materiales de formación: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo desempeño y producto

Duración de la actividad: 48 horas.

3.3.7 240201526 Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. (12)

Reflexión sobre los Roles Sociales y el Manejo de Emociones

Descripción de la actividad:

Queridos aprendices, hoy vamos a explorar cómo los roles que desempeñamos en nuestra vida diaria (social, académico, familiar, personal) están guiados por valores que nos definen. Además,

aprenderemos a manejar nuestras emociones, especialmente el enojo, a través de técnicas de regulación emocional. Todo esto tiene el propósito de promover un comportamiento íntegro y coherente en todos los aspectos de nuestra vida.

Introducción: ¿Qué son las emociones?

Las emociones son respuestas psicológicas y físicas que experimentamos ante diferentes situaciones de la vida. Nos ayudan a adaptarnos a nuestro entorno, tomar decisiones y relacionarnos con los demás. Cada emoción tiene una función específica: algunas nos protegen, otras nos motivan y otras nos permiten conectar con quienes nos rodean.

Comprender nuestras emociones nos permite manejarlas de manera saludable y utilizarlas a nuestro favor. En este taller, exploraremos nuestras emociones recientes y su relación con nuestros valores personales.

Recuerda que tenemos 5 emociones primarias: Alegría, tristeza, enojo, desagrado o sorpresa, y miedo.

Parte 1: Identificación de emociones

Responde las siguientes preguntas según tus experiencias recientes:

La última vez que sentí alegría fue cuando: _____

En una escala del 1 al 10, la intensidad de mi alegría fue: ____¿Qué hice para mantener o compartir esa alegría?_____

La última vez que sentí tristeza fue cuando:_____

En una escala del 1 al 10, la intensidad de mi tristeza fue: ____¿Qué hice para sentirme mejor?

La última vez que sentí ira fue cuando:_____

En una escala del 1 al 10, la intensidad de mi ira fue: ____¿Qué hice para calmarme?_____

La última vez que sentí miedo fue cuando: _____

En una escala del 1 al 10, la intensidad de mi miedo fue: ____¿Qué hice para afrontarlo?

La última vez que sentí gratitud fue cuando: _____

En una escala del 1 al 10, la intensidad de mi gratitud fue: ____¿Cómo expresé mi gratitud?

La última vez que sentí frustración fue cuando: _____

En una escala del 1 al 10, la intensidad de mi frustración fue: ____¿Qué hice para superarla?

_____

Parte 2 : Las Dimensiones del Ser Humano y los Roles Sociales

Como seres humanos cumplimos distintos roles dependiendo del contexto: **social**, **académico**, **familiar** y **personal**. Aunque cada uno de estos roles tiene características propias, todos están conectados por algo muy importante: los **valores** que guían nuestras acciones.

Los valores son principios que nos ayudan a tomar decisiones y comportarnos de manera correcta, ya sea con nosotros mismos o con los demás. Si no tenemos claros nuestros valores, nuestras acciones pueden ser contradictorias y eso nos lleva a sentirnos perdidos o frustrados. Hoy reflexionaremos sobre estos valores y cómo afectan a nuestros roles.

2. Actividad 1: Reflexión sobre los Roles y Valores Personales

Duración: 1 hora

Objetivo: Reflexionar sobre los valores que guían tus diferentes roles en la vida y cómo vivir de manera coherente con esos valores.

Paso 1: Introducción a los Roles y Valores (15 minutos)

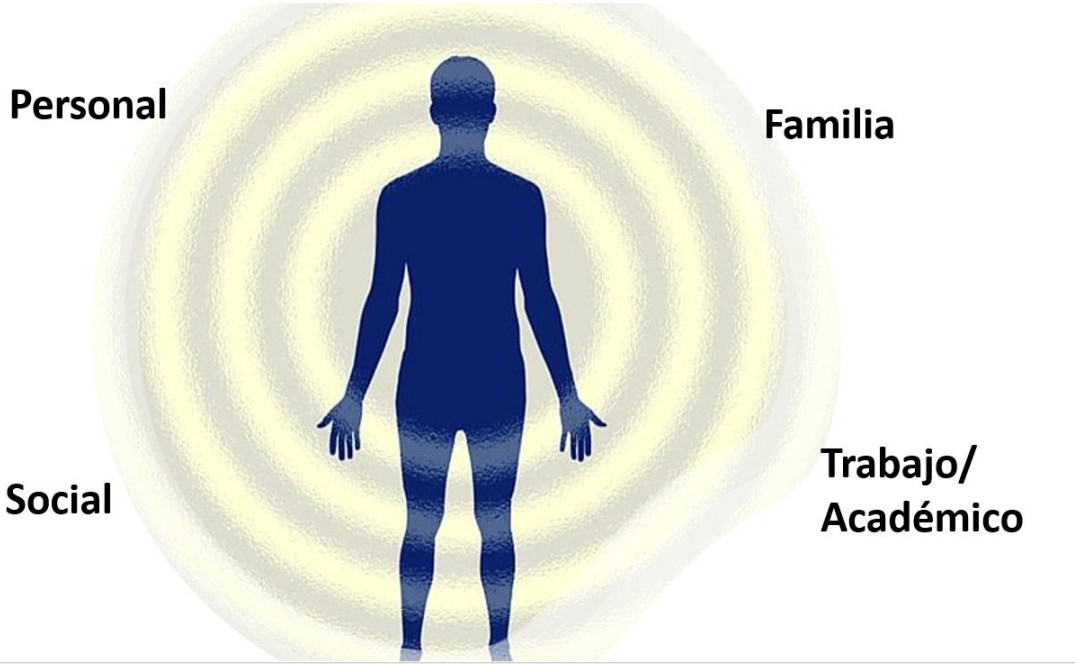
Instrucciones:

1. Los invito a pensar en los diferentes roles que desempeñan en su vida: ¿Cómo se comportan con su familia? ¿Y con sus compañeros de formación o amigos? ¿Cómo se sienten consigo mismos?
2. Les pido que piensen en los valores que guían su comportamiento en cada uno de esos roles. Algunos ejemplos de valores pueden ser: respeto, honestidad, empatía, responsabilidad.

Actividad reflexiva:

Elabora un mapa mental de acuerdo a la siguiente preguntas.

- **Pregunta:** ¿Qué valores son importantes para ustedes en cada uno de esos roles? ¿Por qué esos valores son importantes para sus decisiones y comportamientos?



- **Menciona 3 valores que predominen en tu rol de familia y escribe un ejemplo**
- **Menciona 3 valores que predominen en tu rol en la sociedad y escribe un ejemplo**
- **Menciona 3 valores que predominen en tu rol académico o trabajo y escribe un ejemplo**
- **Menciona 3 valores que predominen en tu rol de pareja o amigos, y escribe un ejemplo**

Evidencia: creación en canva o PowerPoint

Paso 2: Barreras en las relaciones interpersonales

Instrucciones: Una vez realizado el primer punto, identifica los posibles factores que impiden o influyen en las relaciones con tu entorno o incluso que afectan directamente.

Dimensión	Factores
EJEMPLO: FAMILIA	ME ALTERO CON FACILIDAD, GRITO Y DISCUTO CON MI FAMILIA CON FRECUENCIA.
Familiar	
Amigos/ pareja	
Sociedad	
Académico/ Laboral	

Paso 3: Luego de realizar un reconocimiento de nuestros valores y posibles condiciones o factores que representan riesgos para establecer buenas relaciones con mi entorno, te invito a descubrir los valores en común dentro de tu ficha de formación.

Mi valor	Dimensión	Valor del compañero	Nombre del compañero

Paso 4. Una vez realizado las entrevistas a tus compañeros, diligencia el siguiente cuadro:

Situación	Técnica de regulación emocional	Valores Aplicados	Plan de acción

Ejemplo: Discusión con compañero	Respiración profunda, tiempo fuera	Respeto, empatía	Alejarme, tomar aire, calmarme antes de hablar.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles-estudio de casos

Materiales de formación: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo desempeño y producto

Duración de la actividad: 48 horas.

3.3.8 240201533 Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales. (12)

Descripción de la actividad:

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

3.3.9 230101507 Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales. (12h

Descripción de la actividad:

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje:

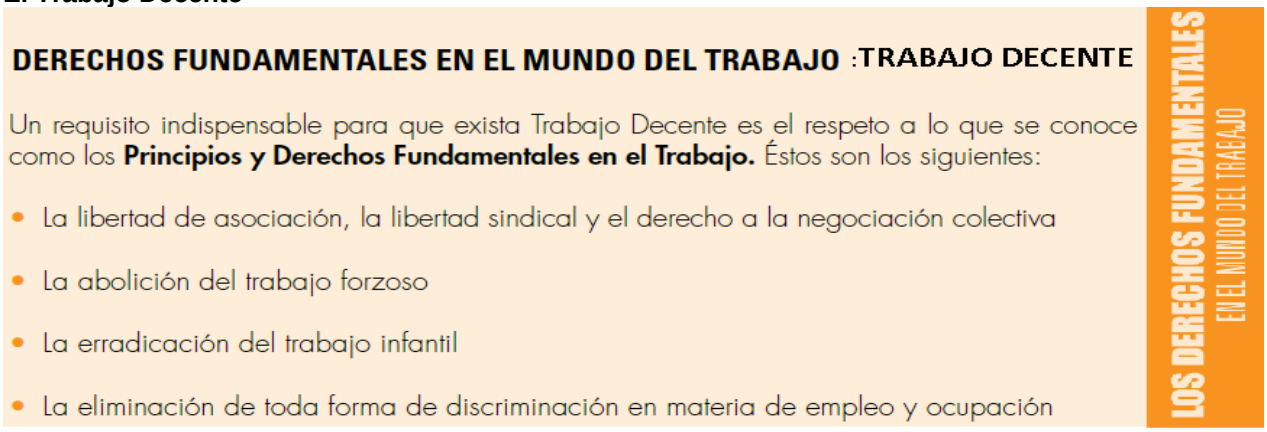
Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

3.3.10 210201501 Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. (12)

Descripción de la actividad:

El Trabajo Decente



Tomado de" Principios relativos a los derechos fundamentales" OIT- Junio 2010

Organizado en grupo de trabajo, haga lectura del documento "Trabajo Decente y Trabajo digno", observe la presentación del video "Trabajo Decente", e identifique las ideas centrales, para resolver en plenaria las siguientes inquietudes:



¿Qué es trabajo decente?
¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
¿Cómo definiría trabajo digno?
¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.

Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que "trabajan" en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente, y envíelo en formato digital al instructor de acuerdo a sus indicaciones.

2.Ciudadanía Laboral



Con el grupo de trabajo y realiza un análisis del siguiente párrafo sobre Ciudadanía y resuelvan las preguntas:

> *"El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas), sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad". (*Giraldo-Zuluaga, G. A. (2015). Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. Educ. Educ. Vol. 18, No. 1, 76-92. DOI: 10.5294/edu.2015.18.5)



¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

Realiza en grupo la lectura del documento "Ciudadanía laboral"
Y observa el video: "Trabajo Decente", para resolver las siguientes preguntas en la plenaria:

¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

Con base en las actividades desarrolladas, responda la prueba actitudinal, argumentando la importancia de la ciudadanía laboral para los trabajadores.

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de casos

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

Material de apoyo: Constitución Política de Colombia

Evidencias de aprendizaje: Con base en las actividades desarrolladas, responda la prueba actitudinal, argumentando la importancia de la ciudadanía laboral para los trabajadores.
Instrumentos de evaluación: Instrumento de conocimiento

Duración de la actividad: 12 horas.

3.3.11 220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. (12)

Descripción de la actividad:

Actividad Introducción a la Seguridad y Salud en el Trabajo

Objetivo: Reconocer la importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en la evolución de la humanidad.

Preguntas Exploratorias, favor contestar

- **¿Para usted que significa autoestima?**
- **¿En sus palabras que entiende por Autocuidado?**
- **Leer y aplicar a las evidencias las Normas APA.**

Desarrollo

1. Construir su pirámide de Maslow. Con la disertación del instructor en la sesión de Reflexión.



https://s1.significados.com/foto/piramide-de-maslow_bg.jpg

https://www.youtube.com/watch?v=4Swb67C3Oe8

2. Realizar la lectura del material de apoyo (libro Salud Ocupacional, Raúl Felipe Trujillo, Ecoe Ediciones, 6ª edición, 2014, Capitulo 1), historia de la salud ocupacional (Seguridad y salud en el trabajo), para ello se realizar dos líneas de tiempo, describiendo la evolución del trabajo y salud ocupacional, en el mundo y Colombia.

http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=1037

3. El aprendiz realizara la lectura del Libro en línea "Salud Ocupacional", Francisco Álvarez Heredia, Capitulo II. Ecoe Ediciones 206,

- Conceptos de Salud, página 15



https://cdn.pixabay.com/photo/2017/10/19/13/35/infographic-2867656_960_720.png

- Historia Natural de la Enfermedad, Página 16
- Los Sistemas y los paradigmas, página 16
- Relación salud-Trabajo, página 17
- El medio ambiente, página 17
- El hombre y su Trabajo, página 18
- La salud ocupacional o del trabajo, página 19



https://leyriv.wordpress.com/tips-de-salud/salud/

https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/69028?page=39

4. El aprendiz buscara e interiorizar los siguientes términos.

- Peligro
- Riesgo
- Accidente de Trabajo
- Enfermedad Laboral
- Daño
- Factores personales
- Factores de Trabajo
- Actos Inseguros
- Condiciones Inseguras
- Normas de seguridad
- Inspección de Seguridad
- Matriz de Peligros y Riesgos
- Procedimiento de trabajo seguro
- Estándares de Seguridad
- Equipo de Protección Personal
- Capacitación
- Herramienta de trabajo
- Análisis de Riesgos por oficios
- Mantenimiento
- Auditoria
- Manual de Seguimiento y control



https://www.calameo.com/read/0065214333700240cebb8

Se recomienda tener en cuenta el siguiente enlace para la evidencia 4.

https://www.arlsura.com/index.php/glosario-arl

https://safetya.co/definiciones-del-sg-sst/

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de casos

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

Material de apoyo:

Evidencias a entregar:

1. Pirámide personal bajo los parámetros de Maslow.
2. Líneas del tiempo de la evolución de la Salud Ocupacional en el mundo y en Colombia.
3. Luego de leer el libro Salud Ocupacional de Francisco Álvarez Heredia. Contextualizar los términos solicitados.
4. Buscar las definiciones de los términos utilizados en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Instrumentos de evaluación: Conocimiento-Producto

Duración de la actividad: 12 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.
Material de apoyo: Protocolos

Evidencias de aprendizaje: Cartilla

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo producto

Duración de la actividad: 6 horas.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno	identificar los procedimientos Administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el	Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje		Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Utiliza el	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales

laboral. **Evidencias de Desempeño** Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.	verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.		lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos	• Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

				teniendo en cuenta su intencionalidad.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					


SENA