PROCESO DIRECCIÓN 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: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de MiPymes.
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto: Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.

- **Competencia 1: 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.

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.

21060102403 Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.

21060102404 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.

21060102405 Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Competencia 2: 210601027 *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. Fase II.*

Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 2:

21060102703: Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de las unidades administrativas.
21060102704: Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.
21060102705: Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información.
Duración de la Guía: 288 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad.

En nuestro proyecto formativo SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES se trabaja con la intención de acercar el ejercicio de las labores propias del Asistente Administrativo en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social.

Por esta razón, para empoderarse en su nuevo rol como aprendiz en la Formación por proyectos y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. REFLEXIÓN INICIAL

Identificar las fortalezas y debilidades que usted posee frente a la elaboración de documentos a fin de reconocer sus aprendizajes y/o experiencias previas, para iniciar el proceso de formación profesional integral.

Descripción de la actividad:

1. Leer, analizar, comprender cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuadro.
2. Responder cada una de las preguntas con honestidad y objetividad.
3. Elaborar un documento word con calidad donde plasme las respuestas del cuadro.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Que sé?	Realice el autodiagnóstico de los conocimientos que posee de cada una de las competencias.
¿Qué quiero saber o aprender?	Elabore una lista de los conocimientos que quiere aprender acerca de cada una de las competencias.

Qué conocimiento puedo transferir a mi entorno laboral, personal y social, ¿de este aprendizaje?	Realice una reflexión de su propio aprendizaje, cuál sería la aplicación que usted le daría a estos nuevos conocimientos en su entorno personal y laboral.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca, LMS, laboratorio, cámara Gesell, taller, ambientes externos, tecnoparque.

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

3.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA: la actualidad las MiPymes no cuentan con una estructura administrativa adecuada que les permita ser competitiva en un mercado cada vez más exigente. No cuentan con canales de comunicación ascendente y descendente, comunicaciones escritas o electrónicas coherentes, funciones claras, procesos y procedimientos organizados para optimizar recursos y agilizar procesos.

Actualmente. los problemas administrativos en cuanto a la identificación de los procesos y procedimientos están obstaculizando el crecimiento de las MiPymes, ya que carecen de una adecuada estructura administrativa, que conlleva a que las MiPymes no sean competitivas en el mercado y que en el futuro presenten problemas que dificulten la continuidad del negocio. Por esta razón, se hace necesario cuestionar ¿ Es viable identificar las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa con el fin de optimizar los recursos y agilizar procesos ¿

Describir las funciones que un Técnico en Asistente Administrativo realiza en una Mipyme, determinando los procesos y procedimientos para alcanzar resultados oportunos y garantizar la prestación de un servicio efectivo y eficiente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres aprendices.
2. Construir en medio electrónico o físico una UVE heurística que describa los conocimientos, cargo y procedimientos que ejecuta un Asistente Administrativo en una mipyme
3. Explicar la Uve heurística con propiedad ante el instructor y compañeros de trabajo.
4. Comparar las Uve heurísticas con los demás equipos de trabajo para identificar relaciones o diferencias.

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

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

3.3- ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN 3.3.1

identificar las partes, estilos y usos de los documentos empresariales que producen las funciones administrativas de las diferentes áreas de una mipyme , teniendo en cuenta el protocolo de la empresa y la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de tres personas.
2. Elaborar un folleto donde describa los diferentes documentos que produce una mipyme, explicando sus partes, estilos, usos y su respectivo ejemplo.
3. Compartir y socializar ante los compañeros e instructor el folleto elaborado de una manera asertiva.

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

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

3.4. ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN

Explicar los aspectos o criterios necesarios para redactar un documento empresarial con precisión, claridad, modernidad y que cumpla con los requisitos que se requiere para iniciar un trámite personal o comercial.

Descripción actividad:

1. Conformar equipos de trabajo de cuatro aprendices
2. Identificar los tipos de documentos que se producen en las MiPymes.
3. Elaborar un cuadro sinóptico en físico donde explique cada uno de los documentos identificados en una Mipyme y sus respectivos criterios de redacción.

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

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

SubActividad 1 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

3.4.1.1. Determinar las consecuencias y el problema que se genera en el trámite administrativo, al elaborar un documento con inconsistencias en la redacción y falencias en la presentación.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro aprendices.

2. Elaborar un informe donde se presente ejemplos de documentos empresariales elaborados correctamente y con errores.
3. Comparar los documentos elaborados correctamente con los que presentan errores.
4. Concluir sobre las consecuencias administrativas, penales y judiciales; y el problema que se genera en el trámite administrativo.

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

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

SubActividad 2 *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

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 convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca

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

SubActividad *3* *Competencia Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas*.

Presentar un caso laboral donde se represente una situación de falsificación de un documento empresarial durante la ejecución de una función productiva, con el fin de identificar y analizar sus consecuencias legales.

Descripción de la actividades:

1. Conformar equipos de cuatro personas.

2. Cada equipo debe socializar en juego de roles, un caso laboral, en el que se presente la falsificación de un documento público y privado
3. Presentar una reseña argumentativa y descriptiva del análisis de caso.

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

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

Actividades de apropiación Competencia 2 *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico:*

Sub actividad 1 : Aplicar el procesamiento de datos utilizando las herramientas informáticas requeridas para dicho proceso..

Descripción de la actividad:
Conforme equipos de trabajo.
Tabulen la información suministrada por el instructor en tablas de frecuencia.
Determine las características de la información utilizando tablas de frecuencia.
Analice la información y elabore gráficos en el software especializado.
Socialice de acuerdo a las indicaciones del instructor su presentación, resaltando cada una de las herramientas.

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

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

Sub actividad 2: *Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico:*

Utilizar herramientas ofimáticas en el proceso de elaboración de información, teniendo en cuenta normas y políticas organizacionales.

Descripción de la actividad:
Actividad Individual:
Utilizando herramientas informáticas, elabore cada uno de los siguientes documentos, teniendo en cuenta el uso que se les da en la empresa.

Elabore un documento en procesador de palabras una carta de referencia donde se combine correspondencia dentro de la empresa, teniendo en cuenta normas de presentación y ortografía.
Diseñe una presentación digital en la cual se evidencie la presentación de un producto o servicio de la empresa.
Elabore una hoja de cálculo donde se determinen datos de 10 trabajadores de la empresa, como puede ser la hoja de vida, estudios realizados y experiencia relacionada en meses.
Luego de terminado su trabajo, expóngalo a sus compañeros de acuerdo a las indicaciones del instructor y socialicen cada uno de ellos y el impacto del mismo en las empresas.

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

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

3.5. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Redactar documentos empresariales teniendo en cuenta las funciones productivas, herramientas TIC, el asunto, la normatividad GTC 185 y protocolo utilizado por las mipymes.

Descripción de la actividad:

1. Conformar equipos de cuatro personas.
2. Construir una guía práctica y didáctica utilizando herramientas TIC que contenga información sistémica ordenada en la cual explique claramente las instrucciones para elaborar y redactar un documento según las necesidades, el asunto, normas gramaticales, tipo de texto y protocolo utilizado por una mipyme.
3. Socializar con creatividad, dinamismo y empoderamiento la guía práctica, sustentando la importancia del uso de este documento en las funciones administrativas de las mipymes.

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

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

ELABORAR DOCUMENTOS **Evidencias de Conocimiento :** Responde cuestionario sobre aspectos comunes y esenciales contemplados en normativa para elaboración de documentos. **Evidencias de Desempeño** Opera los equipos de digitación de acuerdo con las técnicas, manuales de usuario y las normas de seguridad. Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción haciendo uso de las Tic. **Evidencias de Producto:** Redacta un informe sobre las normas técnicas para la elaboración de documentos organizacionales más utilizados en el entorno empresarial.	Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación. Utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización. Aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos. Elabora documentos finales de acuerdo a las normas técnicas. gramaticales, de redacción y las Políticas organizacionales. Verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales	Cuestionarios Evaluación conocimiento AVA Talleres Evaluación desempeño Actividades grupales Pruebas escritas Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. Presentación del portafolio de evidencias. Informes avances de proyecto

Evidencias de Aprendizaje: **Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. II**	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**

Conocimiento: Responde cuestionario a cerca del procesamiento de datos. Desempeño: Procesa información utilizando herramientas tecnológicas. Producto: Elabora informe del procesamiento de datos utilizando la tecnología disponible.	CLASIFICA LOS DATOS RECOLECTADOS DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO DE LA ENCUESTA - TABULA DATOS TENIENDO EN CUENTA LAS FUNCIONES ESTADÍSTICAS - ELABORA GRÁFICOS HACIENDO USO DE LAS HOJAS DE CÁLCULO. - COMPARA VERACIDAD DE LAS TABLAS TENIENDO EN CUENTA LOS DATOS RECOLECTADOS. - SELECCIONA DEL TIPO DE GRÁFICO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. - ORGANIZA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL. - UTILIZA TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LA NUBE PARA ALMACENAMIENTOS DE INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - CLASIFICA LA INFORMACIÓN DEL ORDENADOR TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN - ELABORA REPORTES TENIENDO EN CUENTA LA	Cuestionarios Evaluación conocimiento AVA Talleres Evaluación desempeño Actividades grupales Pruebas escritas Lista de chequeo para evaluar desempeño y producto. Presentación del portafolio de evidencias. Informes avances de proyecto

	TECNOLOGÍA DISPONIBLE DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO. ENTREGA LOS REPORTES TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL. - CONTROLA LA ENTREGA DE LOS REPORTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **CARTA COMERCIAL (NTC. 3393):** comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las empresas y sus empleados.

- **CIRCULAR (NTC 3234):** comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el miso texto o contenido, dirigida a varios destinatarios

- **MEMORANDO (NTC 3397):** comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias locales, regionales, regionales, nacionales o internacionales.

- **ACTAS ADMINISTRATIVAS (NTC 3394):** documento que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos.

- **CERTIFICADO (NTC 4176):** documento de carácter probatorio, público en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad.

- **CONSTANCIA (NTC 4176):** documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad

- **BLOQUE EXTREMO:** todas las líneas parten del margen izquierdo.

- **BLOQUE:** Las líneas de número, fecha, asunto (si lo hay), firma y cargo se colocan partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho.

- **ZONA 1:** Espacio destinado para la impresión de la razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y NIT (opcional): Las medidas respectivas son de 14 cm horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja, y entre 3cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

- **ZONA 2:** Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, dirección electrónica, fax, teléfono, télex, NIT (opcional) y otras menciones obligatorias en virtud de disposiciones legales, ciudad y país. Ocupa entre 1.5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y horizontalmente puede abarcar todo el ancho del papel.

- **ZONA 3:** Espacio superior derecho que se deja en blanco para que el destinatario imprima el sello de registro o la fecha de recibido del documento

- **ABREVIATURA:** Grupo de palabras obtenida por la eliminación de alguna de las letras y siempre se cierra con un punto.

- **ACRÒNIMO**: Vocablo conformado por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.

- **ACTA:** Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.

- **ANEXO:** Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe, sirve para complementar y aclarar.

- **ASUNTO:** Síntesis del contenido de la comunicación.

- CARGO: Nombre de la posición que ocupa la persona responsable de expedir el documento.

- **COPIA:** Fiel reproducción del documento.

- **DESPEDIDA:** Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.

- **DESTINATARIO:** Persona a quien va dirigida la comunicación.

- **ENCABEZADO:** Título de la comunicación que se realiza, línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

- **ESTILO:** Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.

- **INFORME**: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a una caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

- **INTERLÍNEA**: Distancia vertical entre los renglones.

- **INTERLÍNEA LIBRE**: Renglón sin escritura.

- **LÍNEAS ESPECIALES:** Líneas de anexos, copia e identificación del transcriptor.

- **LOGOTIPO:** Símbolo que identifica a la organización.

- **MÁRGENES:** Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.
- **MEMBRETE:** Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.
- **MODELO:** Esquema de distribución de zonas que le permite la organización la diagramación de su papelería.
- **OBJETIVO:** Describe la finalidad del informe corto.
- **PORTADA:** Primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento.
- **RAZÓN SOCIAL**: Nombre que identifica a una organización.
- **REDACTOR:** Persona que genera y plasma ideas en una comunicación.
- REMITENTE: Nombre, apellidos y cargo del firmante.
- **SALUDO:** Frase de cortesía con la cual se inicia la comunicación.
- **SIGLA:** Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.
- **SOBRE:** Cubierta que guarda y protege un documento, para su entrega o envío.
- **TRANSCRIPTOR:** Persona responsable de elaborar, digitar o transcribir la comunicación.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Martínez, G., Curso de Redacción. Teoría y práctica de la composición y del estilo. Madrid Paraninfo 2000

Chiavenato, I., introducción a la teoría general de la administración. Bogotá Mc Graw Hill 2000.

Basulto, H., Ortografía actualizada. Bogotá Mc Graw Hill 1984

Castell de Dueñas, B., Beatriz. Curso Básico de Mecanografía. 4ª. ed. Nueva serie educación comercial. Santafé de Bogotá Mc Graw Hill, 1998

Icontec., Compendio normas técnicas colombianas sobre documentación: Documentación comercial. Santafé de Bogotá 2002.

Icontec., Guía Técnica Colombiana GTC 185. Bogotá 2009

Rincón, G-. Apuntes de léxico. Santafé de Bogotá Comercial Impresora, 1994.

Walter, J., Oralidad y escritura. Ong

Rojas, D. Redacción comercial estructurada. Bogotá Mc Graw Hill 2012

Rincón, G., Técnicas y prácticas de oficina- Bogotá Mc Graw Hill

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**MARISOL CORREDOR CUPITRA**	**INSTRUCTORA**	**ASISTENCIA Y GESTION ADMINISTRATIVA**	**NOVIEMBRE 2017**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Ana Patricia Sepúlveda Parra**	**Instructora**	**Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital**	**13 de Septiembre 2019**	**Actualización de formato y organización de actividades.**
	Andrés Paiba Rodríguez	**Instructor**	**Centro de Gestión Administrativa, Distrito Capital**	**26 de diciembre de 2019**	**Actualización de competencia Registrar la información de acuerdo al diseño curricular.**