

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: **Asistencia Administrativa**
 Código del Programa de Formación: **134101, Versión 1**

Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) **Unidad de apoyo asistencial en las áreas funcionales de empresas de la región del Valle del Cauca, código 2002548**

Fase del Proyecto (si es formación Titulada) **Ejecución**
 Actividad de Proyecto (si es formación Titulada) **Realizar las actividades de mejora en los procedimientos administrativos de las áreas funcionales teniendo en cuenta las políticas de la organización y las normas vigentes**

Competencias y Resultados de aprendizaje

- **210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y Normativa**
 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.*
 - *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.*
 - *Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normatividad y recursos disponibles.*
 - *Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y política.*
- **210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas**
 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *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, normatividad y políticas de la organización.*
 - *Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical y políticas de la organización.*
 - *Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.*
- **210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico**
 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de la información*
- **210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa**
 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.*
 - *Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales*
- **210303022 Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa**
 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- *Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.*
- *Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada de acuerdo con normativa y políticas institucionales.*
- *Archivar los documentos soportados de acuerdo con la normativa y políticas de la organización.*
- **220501046 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada*
- **240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemático.*
- **210201501 Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital*
- **240201524 Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y laboral**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.*
- **220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el Trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.*
- **240201526 Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente*
- **230101507 Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.*
- **240201529 Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social**
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - *Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias del mercado*

- **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**

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- *Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano*

Duración de la Guía: **430 horas**

2. PRESENTACIÓN

Es importante comprender que, en una empresa, todos somos responsables del servicio. El éxito de las personas que tienen contacto directo con el usuario depende de la colaboración de los demás empleados que deben asegurar muchos procesos para garantizar la calidad del servicio con el usuario final. Comprender el efecto del desempeño en el servicio permite alcanzar los estándares fijados por la organización y establecer los controles necesarios para garantizar su CALIDAD.

El desarrollo responsable y comprometido de las actividades propuestas le permitirá adquirir las destrezas y habilidades necesarias para producir, presentar, organizar y manejar los documentos y registros empresariales, impresos y electrónicos, indispensables para el fortalecimiento del servicio y la proyección adecuada de la imagen corporativa.

Trabaje con entusiasmo y esmero para lograr los resultados de aprendizaje.
Recuerde lo que dijo Séneca: *“Ningún hombre ha sido sabio de casualidad”*



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión

Con su grupo de compañeros discuta sobre la siguiente pregunta ¿Cómo contribuye la Gestión Documental a la generación de valor en las organizaciones? Participe activamente para dinamizar la actividad y conseguir la conceptualización en equipo..

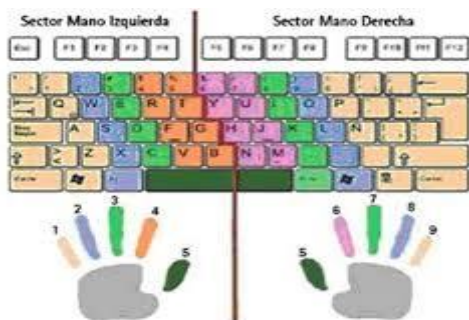
3.2 Actividad de contextualización

Apóyese en sus conocimientos previos para participar en el juego *Relacionamiento de términos* preparado para la socialización de conceptos específicos del Trámite de Documentos, uno de los ocho procesos de la Gestión Documental y que encontrará en el link <https://es.educaplay.com/>

Archivo General de la Nación, Ley 594 de 2000, Gestión Documental, Recibo de documentos, Radicación de documentos, Registro de documentos, Distribución de documentos, Elaboración de documentos, Despacho de documentos, Digitalización, Ciclo vital de los documentos, Disposición final de documentos, Patrimonio documental.

3.3 Actividades de Apropiación

Actividad 1. Digitación de textos



Ejercicios con todo el teclado

Continúe realizando los ejercicios de afinamiento del manejo de los alcances de las filas: teclado guía, superior o dominante e inferior para lograr la precisión y velocidad básicas. Utilice uno o varios de los aplicativos sugeridos para el desarrollo de las habilidades.

Ejercicios de velocidad

Recurra a aplicativos en línea como <http://www.velocidadactil.es>, <http://vedoque.com/juegos/mecano>, <https://spartanhack.com/10-juegos-gratis-aprender-mecanografia/> y realice prácticas con todo el teclado a través de los diferentes juegos ofrecidos, para lograr las habilidades básicas y afirmar la posición de los dedos en las teclas correspondientes. También, encontrará ejercicios de velocidad cronometrados dispuestos en la carpeta *Documentos de apoyo* en el Drive de la formación.

Actividad 2. Trámite de documentos

Preliminares

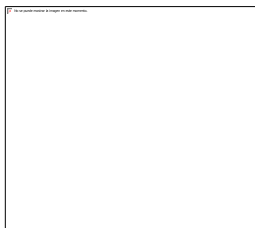
Lea comprensivamente (utilice método de estudio) los elementos informativos que contiene la cartilla Programa de Gestión Documental (PGD): Introducción, Propósito, Gestión Documental, Objetivos, Alcance, Archivo Total, Sistema de Información y conteste con redacción propia las siguientes preguntas en documento de Word, utilizando las técnicas de digitación, la ergonomía y las recomendaciones generales (Icontec) para la presentación de textos.:

- ¿Para qué se debe implementar un PGD en cualquier institución pública o privada? ¿Qué recursos se deben asegurar para su eficaz aplicación?
- ¿Cuáles son los objetivos del Programa de Gestión Documental?
- La Gestión Documental comprende procesos que integran el concepto de Archivo Total ¿Por qué es conveniente contemplar en ellos el uso de nuevas tecnologías?



Aclare dudas con sus compañeros de equipo y con el docente orientador. Elabore un mapa conceptual con los términos más relevantes de la lectura, socialícelo con sus compañeros de equipo, retroalimente su conocimiento y prepárese, como posible elegido, para exponer su mapa ante el grupo de compañeros.

Fase I. Ingreso y recibo de documentos



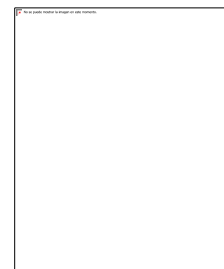
Identifique y analice las actividades y tareas que se efectúan en la primera fase del trámite de documentos (páginas 8 a 33) respondiendo el Taller 1 Gestión documental. No olvide aplicar las técnicas de digitación, la ergonomía y las recomendaciones generales del Icontec en la construcción de sus respuestas.

Luego, resuelva los ejercicios propuestos por su instructor para practicar las actividades de radicación, registro y distribución de documentos.

Fase II. Trámite de respuesta

Interprete los procedimientos de la segunda fase de la Gestión documental leyendo comprensivamente las páginas 34 a 37. Luego, responda (utilice las técnicas de digitación) las preguntas formuladas a continuación:

- ¿Qué papel desempeña la elaboración de documentos en la consolidación de las relaciones públicas y la imagen empresarial?
- ¿Qué relación existe entre fondo documental, serie documental y tipo documental?
- ¿Para qué se utiliza el consecutivo de correspondencia?



Socialice sus respuestas con sus compañeros de grupo, resuelva sus inquietudes y produzca los documentos para contestar las cartas recibidas en el taller *Trámite de documentos*. Verifique y controle siempre, la calidad de sus documentos, fortalecerán la imagen corporativa y por ende, el servicio al cliente interno y externo. Recuerde aplicar las técnicas de digitación en la elaboración de los escritos.

Fase III. Despacho y descargue de documentos



Identifique las tareas del despacho y descargue de los documentos contenidas en la cartilla PGD, en las páginas 37 a 50. Estudie comprensivamente las actividades y de respuesta a las siguientes situaciones:

- Es su primer día de labores en la oficina de archivo y correspondencia de una empresa agropecuaria. Hay varios documentos para su despacho: *unos* remisorios sin anexos, *otros* con una firma ilegible estampada con sello de tinta, *algunos* presentan errores de ortografía y *los demás* pasan la revisión previa ¿Qué haría usted con los unos, los otros, los algunos y los demás?
- En los diez días que lleva laborando en la oficina de Archivo y Correspondencia de la empresa agropecuaria, Lucía Pérez Ossa ha entregado 12 documentos a distintos compañeros de trabajo y no recuerda con certeza quien los prestó porque no conoce sus nombres ni las dependencias en las cuales trabajan. Aunque pasa todos los días por todas las oficinas preguntando ¿a quién le presté documentos? no ha logrado recuperar ni uno. Usted, ¿qué sugerencias le haría a Lucía y cuáles controles le recomendaría implantar?

Afirme sus conocimientos en las actividades y tareas de la fase III despachando los documentos respuesta elaborados en la fase anterior.

Actividad 3. Elaboración de documentos empresariales

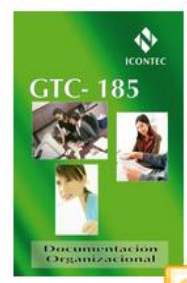
- Comunicaciones

Repase los cuadros comparativos y los esquemas construidos en la fase de Análisis para identificar las similitudes y diferencias de las estructuras, tipos y usos de la circular general y el memorando. Consulte, si es necesario, la GTC 185. Confronte sus avances con el instructor, retroalimente su conocimiento y resuelva

los ejercicios de aplicación propuestos en el *Taller Comunicaciones 2*. Aplique las normas gramaticales y ergonómicas, lo mismo que las técnicas de digitación para la construcción de los documentos; asegúrese también de lograr su *calidad*, a través de la revisión y el cotejo.

- Documentos especiales

Produzca las *Constancias y Certificaciones*; los *Informes cortos* y las *Actas administrativas* propuestos en el *Taller Documentos 3*. Aplique también en este taller, las normas gramaticales y ergonómicas, lo mismo que las técnicas de digitación para la construcción de los documentos; asegúrese de lograr su *calidad*, a través de la revisión y el cotejo..



Actividad 4. Uso de herramientas ofimáticas y tics



1. El aprendiz selecciona un tema enfocado a su proyecto formativo y/o actividades de formación, frente a este plantea una reunión por videoconferencia con su equipo de trabajo en el cual den solución a la problemática planteada.
 - a. Requerimientos
 - i. Tema de la reunión.
 - ii. Medio de difusión (Skype, zoom, meeting...)
 - iii. Presentación de cada uno de los participantes
 - iv. Debe haber un instructor del eje temático tratado
 - v. Duración mínima 30 minutos

Productos para entregar

1. Video de la conferencia realizada
2. Mediante la herramienta Google drive crear una carpeta compartida con las siguientes características (Nombre del aprendiz y cédula).
 - a. Requerimientos
 - i. Utilizando el editor de texto de Google resolver el siguiente cuestionamiento:
 1. ¿Cuáles son sus debilidades? ...
 2. ¿Cuáles son sus objetivos? ...
 3. ¿Qué crees que te hace diferente a los demás? ...

- ii. Crea un formulario de Google en el cual realices 10 preguntas entreabiertas y cerradas, relacionadas a una entrevista de trabajo (debe haber una pregunta en la cual el usuario se identifique)
- iii. Comparta a 20 personas el formulario
- iv. Utilizando la hoja de cálculo de Google mostrar los resultados obtenidos. del formulario anterior
- v. Utilizando la presentación de diapositivas de Google, cree una presentación en la cual socialice los resultados de manera gráfica.

Productos para entregar

- ☐ Enlace a drive con los requerimientos

Actividad 5. Conversiones de unidades

1. En el mundo existen una gran cantidad de magnitudes de acuerdo al área o elementos a utilizar un ejemplo para calcular la distancia entre dos puntos, podríamos utilizar las unidades de medida de metro (M), centímetro (cm), pulgadas (IN), entre otros.

Magnitudes	Unidad de medida	Símbolo
Longitud	metro	m
Masa	kilogramo	Kg
Tiempo	segundo	s
Temperatura	Kelvin	K
Intensidad de corriente eléctrica	amperio	A
Cantidad de sustancia	mol	mol
Intensidad luminosa	candela	cd

<https://www.significados.com/unidades-de-medida/>

A continuación, se ´ presenta un ejemplo de una unidad de medida utilizada actualmente para el almacenamiento en los dispositivos digitales:

1 byte (b)= unidad mínima funcional

1 Kilobyte (Kb)= 1 024 bytes

1 Megabyte (Mb)= 1 024 Kilobytes= 1 048 576 bytes

1 Gigabyte (Gb)= 1 024 Megabytes= 1 048 576 Kilobytes= 1 073 741 824 bytes

1 Terabyte (Tb)= 1 024 Gigabytes= 1 048 576 Megabytes= 1 073 741 824 Kilobytes= 1 099 511 627 776 bytes

1 Petabyte (Pb)= 1 024 Terabytes= 1 048 576 Gigabytes= 1 073 741 824 Megabytes= 1 099 511 627 776 Kilobytes= 1 125 899 906 842 624 bytes

1 Exabyte (Eb)= 1 024 Petabytes= 1 048 576 Terabytes= 1 073 741 824 Gigabyte= 1 099 511 627 776 Megabyte= 1 125 899 906 842 624 Kilobytes= 1 152 921 504 606 846 976 bytes

1 Zettabyte (Zb)= 1 024 Exabytes= 1 048 576 Petabytes= 1 073 741 824 Terabytes= 1 099 511 627 776 Gigabytes= 1 125 899 906 842 624 Megabytes= 1 152 921 504 606 846 976 Kilobytes= 1 180 591 620 717 411 303 424 bytes

1 Yottabyte (Yb)= 1 024 Zettabytes= 1 048 576 Exabytes= 1 073 741 824 Petabytes= 1 099 511 627 776 Terabytes= 1 125 899 906 842 624 Gigabytes= 1 152 921 504 606 846 976 Megabytes= 1 180 591 620 717 411 303 424 kilobytes= 1 208 925 819 614 629 174 706 176 bytes

1 Brontobyte(Bb)= 1 024 Yottabytes= 1 048 576 Zettabytes= 1 073 741 824 Exabytes= 1 099 511 627 776 Petabytes= 1 125 899 906 842 624 Terabytes= 1 152 921 504 606 846 976 Gigabytes= 1 180 591 620 717 411 303 424 Megabytes= 1 208 925 819 614 629 174 706 176 Kilobytes= 1 237 940 039 285 380 274 899 124 224 bytes

1 Geopbyte (Geb)= 1 024 Brontobytes= 1 048 576 Yottabytes= 1 073 741 824 Zettabytes= 1 099 511 627 776 Exabytes= 1 125 899 906 842 624 Petabytes= 1 152 921 504 606 846 976 Terabytes= 1 180 591 620 717 411 303 424 Gigabytes= 1 208 925 819 614 629 174 706 176 Megabytes= 1 237 940 039 285 380 274 899 124 224 Kilobytes= 1 267 650 600 228 229 401 496 703 205 376 bytes

- A partir del ejemplo anterior realice una investigación en su área de trabajo e investigue cuales son las principales unidades de medida y sus derivados y mediante presentación de diapositivas plantilla sena socialice a sus compañeros los resultados obtenidos.

Productos para entregar

1. Presentación de diapositivas plantilla sena sobre unidades de medida y sus derivados
2. Socialización tema unidades de medida y sus derivados

Ejemplo 1. Convierta 4 km a m

Solución: Lo primero que haremos será analizar cuántos metros caben en 1 kilómetro, y si observamos la tabla, vemos que cabe exactamente 1 000 metros, entonces aplicamos nuestro factor de conversión de tal manera que quede expresado de la siguiente manera:

$$7km \left(\frac{1000m}{1km} \right) = 7000m$$

Ejemplo 2, Convierta 13 km/h a m/s

Solución: En este caso tenemos velocidad en unidades de longitud y tiempo, para ello veamos los recursos que tenemos para identificar los factores de conversión posibles. Sabemos que:

1 km = 1000 m

1 hr = 60 min

1 min = 60 s

$$13 \frac{km}{h} \left(\frac{1000m}{1km} \right) \left(\frac{1h}{60min} \right) \left(\frac{1min}{60s} \right) = 3.61 \frac{m}{s}$$

Ejemplo 3. Convierta 7 galones a centímetros cúbicos

Solución: En este caso, necesitamos observar si hay alguna relación directa con el factor de conversión con galones y centímetros cúbicos, pero vemos que no hay (en nuestra tabla), entonces tenemos que guiarnos con algo que nos pueda ayudar a relacionar dichas medidas, por ejemplo. Sabemos que:

1 Galón = 3.785 litros

1 Litro = 1000 cm³

Con estos datos, podemos obtener la respuesta.

$$7 gal \left(\frac{3.785l}{1gal} \right) \left(\frac{1000cm^3}{1l} \right) = 26495cm^3$$

- Realice los siguientes ejercicios de conversión de unidades, utilice como procedimiento los ejemplos anteriores

156 mm = ____ cm ____ mm

2 m 63 cm = ____ cm

1 L 615 ml = ____ ml

6 L 915 ml = ____ ml

4 024 g = ____ kg ____ g

10 000 g = ____ kg

4,9 L = ____ ml

3 000 mg = ____ g

5,3 km/h = ____ mm/s

Productos para entregar

Presentación de los ejercicios a mano

Actividad 6. Bilingüismo

Actividad 7. Contabilidad

Actividad 8. Organización documental

Actividad 9. Servicio al cliente

Utilización de equipos disponibles

Use cuidadosamente, atendiendo a las normas de seguridad y salud ocupacional, los recursos técnicos, dispuestos en el ambiente de aprendizaje para la atención y servicio al cliente. Construya los guiones para la atención y transferencia de llamadas según los protocolos empresariales y con su equipo de trabajo simule soluciones rápidas, amables y efectivas a diferentes situaciones de atención y servicio al cliente que se pueden presentar en las organizaciones. Para desarrollar la actividad consulte los documentos: *Tipos de clientes*, *Elaboración de guiones* y *Manuales de operación de equipos*; además, organice la agenda de labores utilizando Outlook. Aclare dudas con su equipo de trabajo y su equipo de instructores.



Coordinación de reuniones

Prepare el evento de cierre de la formación aplicando el proceso administrativo para lograr su éxito. Apóyese en los documentos relacionados en la carpeta Material de apoyo en la plataforma Blackboard y en los videos:

Como organizar un evento: claves para el éxito https://www.youtube.com/watch?v=c0_gv12CYek

Cómo planear un evento exitoso <https://www.youtube.com/watch?v=f4FXspnaVRw>

Etapas de un evento <https://www.youtube.com/watch?v=Ho6xhcnvulw>

Con sus compañeros de grupo defina: el tipo de evento, la fecha, la hora y el lugar, el presupuesto de ingresos; los comités a conformar, sus integrantes, las funciones a desempeñar y el cronograma de actividades.

Los comités conformados se reunirán para asumir sus compromisos con responsabilidad y diligencia; elaborarán el documento resumen de la reunión (Acta) y ejecutarán todas las actividades específicas encomendadas. Aclare dudas con sus compañeros y con el docente orientador.



Revise en el cronograma el cumplimiento de todas las actividades de preparación para contribuir a la culminación exitosa del evento.

Actividad 10. Ética

Actividad 11. SST y Medio Ambiente

Actividad 12. Cultura Física

Actividad 13. Ejercer derechos fundamentales en el trabajo

ACTIVIDAD 14. EMPRENDIMIENTO

ACTIVIDAD: ESTUDIO DE MERCADO, MI OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Existe una herramienta técnica denominada Estudio de Mercado que nos va a permitir descubrir si nuestra idea de negocio ya escogida es viable y rentable, nos ayudará en la toma de decisiones y a alcanzar el éxito; pero, antes de aplicarla debemos tener muy claros los conceptos al respecto. Es por esto que lo invito a que visualice los videos: "Que es un Estudio de Mercado", "Haz un Estudio de Mercado en 6 Pasos" y "5 tips para realizar tu estudio de mercado", responda por escrito:

- Que es un Estudio de Mercado?
- Que es una Investigación de Mercado?
- Cual es la diferencia entre Estudio de Mercado e Investigación de Mercado?
- Cuáles son los 6 pasos o etapas que se deben llevar a cabo para realizar un Estudio de Mercado?
- Defina claramente que está contenido en cada una de los pasos o etapas enunciadas en la pregunta anterior.



Con su equipo de trabajo realice un estudio de mercado el cual le permitirá sintonizar su idea de negocio con el mercado que elijas investigando y analizando información como proveedores, competidores y posibles clientes lo que permitirá conocer mejor el mercado del producto o servicio de la única idea de negocio escogida con anterioridad por la plenaria. Entregue esta información en un escrito y exponga sus resultados con el grupo de trabajo al colectivo de aprendices.

Actividad 15. Registrar información

3.4 Actividades De Transferencia

Actividad 1. Informe de resultados

Transcriba el informe de resultados de la información recolectada aplicando la ergonomía en el puesto de trabajo, las técnicas de digitación y las normas gramaticales y de sintaxis; utilice el aplicativo Excel para diseñar las tablas y los gráficos correspondientes y presente su documento atendiendo a las recomendaciones del Icontec (GTC 185) para el informe.

Actividad 2. Apoyo asistencial

Aplique los conocimientos adquiridos para lograr la eficiencia de las actividades de apoyo asistencial en las áreas administrativa y contable de la empresa facilitadora de su campo real de aprendizaje. Ejecute los procedimientos: de la gestión documental, del sistema de información contable y del servicio al cliente; todos ellos en concordancia con la normatividad vigente para garantizar *la calidad de sus acciones*.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de aprendizaje para 15 aprendices, dotado de 15 computadores con acceso a internet; aplicativos: Office, Typingmaster, SIIGO Académico, CRM; impresora, escáner, fotocopidora, teléfonos IP

- **Materiales**

Formas contables Minerva o Legis, lápices Mirado 2, borradores, sacapuntas, block cuadriculado, marcadores permanentes, marcadores borrables, pliegos de papel bond blanco, pliegos de papel periódico, vinilos, pinceles, cinta adhesiva, cinta de enmascarar, pegastick, papel bond carta, papel bond tamaño oficio, sobres correspondencia, sobre manila, tarjetas en blanco, sobres para tarjetas en blanco, cajas de archivo, carpetas colgantes, separadores, celuguías, marbetes, paquetes de legajos, gancho legajador, rótulos, guantes de vinilo, tapabocas, sello fechador, sello numerador, sello de correspondencia, sello radicator, almohadilla para sellos, tinta para sellos, sacaganchos, perforadora, cosedora, caja de clip pequeño, caja de clip mariposa.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuestas a preguntas sobre Comunicaciones comerciales, documentos especiales y redacción comercial Actividades administrativas y técnicas al interior de las fases trámite documental Fases de la Gestión Documental Uso y características de los documentos empresariales Atención y servicio a clientes internos y externos Coordinación de eventos menores		Producto: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas
Evidencias de Desempeño:		Dedempeño: Lista de chequeo

<p>Radicación y registro de seis documentos recibidos</p> <p>Despacho de tres documentos generados</p> <p>Operación de tres recursos técnicos</p> <p>Simulaciones de atención a tres clientes diferentes</p>		<p>Técnica Observación directa</p>
<p>Evidencias de Producto:</p> <p>.</p>		<p>De Producto: Lista de Chequeo</p> <p>Técnica de Evaluación: Valoración de producto</p>
<p>Evidencias de Producto: Informe del estudio de mercado.</p>	<p>Plantea actividades innovadoras de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.</p> <p>Define objetivos y estrategias de mercadeo de acuerdo con resultados del diagnóstico y plan estratégico organizacional.</p> <p>Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características.</p>	<p>Técnica de Evaluación : Valoración de producto.</p> <p>Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo</p>

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiguo: Que puede entenderse o interpretarse de diversas maneras.

Archivo Total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.

Ciclo vital de los documentos: son las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos de gestión y archivos administrativos y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Esmero: Cuidado y atención extremos que pone una persona al hacer una cosa.

Imagen corporativa: Conjunto de cualidades que los consumidores y el mercado en general le atribuyen a una determinada compañía, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe.

Séneca: Filósofo, político, orador y escritor romano conocido por sus obras de carácter moralista.

Análisis de postura de trabajo: se refiere a la posición relativa que adoptan los segmentos corporales del trabajador, independientemente de si se trabaja de pie o sentado. estas posturas adoptadas durante el trabajo se constituyen como uno de los factores principales, asociados a los trastornos musculo esqueléticos que suele sufrir el trabajador, cuyo origen se ve influenciado por varios aspectos, como lo tan forzada que sea la postura, y el tiempo en que se mantiene dicha postura de manera continua, asimismo se toma en cuenta la frecuencia con que se realice dicha actividad, así como también la duración de la exposición a posturas similares durante toda la jornada de trabajo.

Asociatividad: Es la reunión de los seres humanos para fines cooperativos.

Emprendimiento: Se refiere a la capacidad, aptitud de una persona para generar cambios en su entorno y alcanzar una meta u objetivo mejorando sus ingresos.

Equipo colaborativo: Es un equipo de trabajo que tiene metas comunes de las cuales, depende su bienestar y se comparten por igual sus éxitos y fracasos.

Implementación: Una implementación o implantación es la realización de una aplicación, o la ejecución de un plan, idea.

Innovación: cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

Creatividad: capacidad o facilidad para inventar o crear.

Idea de negocio: es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Constituye la oportunidad de negocio y lo que a la hora de llevarla a la realidad la creación de la Pyme, haga que tengamos éxito o no.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Guía Técnica Colombiana 185. Icontec, octubre de 2009.
- Cartilla Gestión Documental. Servicio Nacional de Aprendizaje. División de apoyo a la formación profesional. Centro de Comercio y Servicios. Regional Valle. Santiago de Cali, abril de 1999.
- Diligenciamiento de los documentos comerciales. Servicio Nacional de Aprendizaje, Regional Valle. Programa de Servicios Administrativos, junio de 1999.

- Archivo General de la Nación. www.archivogeneral.gov.co
- Valenzuela, L.C. 2016. Colorterapia. Editorial Educativa Kingkolor S.A.S. Bogotá D.C., Colombia. ISBN: 978-958-730-304-9

Biblioteca Centro Tecnologías Agroindustriales

- Gutiérrez Chiñas Agustín. Manejo de información documental. Guía para organizar fuentes de información. Editorial Trillas. México, 2004
- Castellano Domínguez, Oscar Fernando y otros. Análisis de Tendencias: de la información hacia la innovación. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2011
- Unidades Autoformativas 10 a 20. Servicio Nacional de Aprendizaje. Subdirección de Desarrollo Técnico Pedagógico. Módulo Mecanografía. Bogotá, junio de 1981
- Melvin, W., Dawn, A., & Rawson, E. (2013). Nutrición para la salud, la condición física y el deporte. Barcelona: Paidotribo.
- Orbes Revelo, J. (2013). Biomecánica y ergonomía en la bicicleta. Armenia : Kinesis.
- Silva Camargo, G. (2014). Diccionario básico del deporte y la educación física. Armenia : Kinesis

Biblioteca Virtual: www.bibliotecavirtual.sena.edu.co

- [La Gestión Documental en las historias laborales.](#) Hernán Oswaldo Parada Arias. El Cid Editor. 2004
- [Gestión Documental y Organización de Archivos.](#) Mayra Mena Mujica y otra. Editorial Félix Varela.
- SST Asesores SAC. 2014. Las 5 S. Descargue en: https://es.slideshare.net/SST_Asesores/las-5s-37397736
- Patty, P. 2013. Herramienta 5 S. Descargue en: https://es.slideshare.net/paulapatty/presentacin-5-s?qid=d15533c0-3f8b-4a96-909f-fc11c4d46388&v=&b=&from_search=6

Archivo General de la Nación. <http://www.archivogeneral.gov.co> (Normatividad)

- [Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos](#)
- [Acuerdo 060 de 2001](#)
- [Acuerdos 049 de 2000 y 05 de 2013](#)

Portales con información interesante

- <http://www.protocolo.org>
- <http://es.wikihow.com/realizar-un-evento>
- <http://www.santanderrio.com.ar/banco/online/pymes-advance/formacion-empresarial/pildoras-de-conocimiento/marketing/10-consejos-para-organizar-un-evento>
- <http://etiquetaysociedad.blogspot.com.co/2013/07/normas-para-la-etiqueta-en-la-mesa.html>
- <http://norma-ohsas18001.blogspot.com.co/2014/03/posturas-en-el-trabajo.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos102/estudios-mercado/estudios-mercado.shtml>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_mercado

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Liliana Penilla Lizalda	Instructora	Coordinación Académica	2 de julio de 2020
	Julio Cesar Velosa Castañeda	Instructor	Coordinación Académica	3 de julio de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					