



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: **2144458**
- Nombre del Proyecto: **Apoyo administrativo y documental, en la ejecución del sistema integrado de calidad la empresa Colombina S.A. en Zarzal Valle del Cauca**
- Fase del Proyecto: **Análisis**
- Actividad de Proyecto: **Identificar los procedimientos administrativos vinculados al sistema integrado de gestión de la calidad de la empresa.**
- Competencias:
 1. Atención a clientes
 2. **Elaboración de documentos**
 3. Reconocimiento de recursos contables y financieros.
 4. Registro de información en medios tecnológicos.
 5. **Trámite de documentos.**
 6. Utilización de herramientas informáticas.
 7. Razonamiento cuantitativo matemáticas.
 8. Gestión de procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial.
 9. Interacción en lengua inglesa.
 10. Ética y cultura de paz.
 11. Generación de hábitos saludables de vida.
 12. **Desarrollo de procesos de comunicación eficaces y efectivos, oral y escritos.**
 13. Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo.
 14. Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo.
- Resultados de aprendizaje alcanzar:
 - 1.1. Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
 - 2.1. **Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.**
 - 3.1. Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.
 - 4.1. Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.
 - 5.1. **Reconocer el entorno de empresa y la relación de actividades administrativas, aplicadas al trámite de los documentos de oficina de acuerdo con la normativa y política.**
 - 6.1. Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.
 - 7.1. Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
 - 8.1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.



9.1. 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.

10.1. 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.

11.1. Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

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

13.1. Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

14.1. 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: 230 horas

2. PRESENTACIÓN



Ilustración 1

Respetados aprendices, iniciamos el mejoramiento a nivel personal y profesional, como corresponde a la formación por competencias, desarrollando conocimientos, habilidades y destrezas, fortaleciendo valores y actitudes positivas que forman parte de su preparación para desempeñar labores de apoyo administrativo como:

- Asistente Administrativo,
- Auxiliar Contable,
- Auxiliar Gestión Documental,
- Auxiliar Servicio al Cliente
- y otras, dependiendo de los procesos de las organizaciones.

Esta guía tiene como objetivo ampliar la capacidad de identificar y aplicar los recursos adecuados para el desempeño eficaz en los procesos administrativos.

Se recomienda que su participación en el progreso de la presente guía se realice de manera responsable y comprometida. Es importante que el producto de cada una de sus actividades, se guarde en el portafolio de evidencias de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de reflexión Descripción de la(s) Actividad(es)

Observe el video ¿Te atreves a soñar? https://youtu.be/i07qz_6Mk7g, realice una reflexión personal y responda los 5 interrogantes que se presentan en la imagen, enfocados a su vida y metas personales. Socialice con sus compañeros de grupo.



Ilustración 2

Ambiente Requerido: Ambiente virtual de aprendizaje

Materiales: Equipos de cómputo-Internet- Libreta de apuntes de cada aprendiz.

3.2. Actividad de contextualización Descripción de la(s) Actividad(es)

Aprendices, en el proceso formativo es fundamental identificar aquellas ideas que previamente se han concebido por usted a través del manejo de información del día a día y/o trabajos ya realizados; es por esta razón que, lo invito a diligenciar la matriz de conocimientos sobre Asistencia Administrativa.

Asistencia Administrativa			
N°	Concepto	“Lo que conozco”	“Lo consultado”
1	Asistencia		
2	Administración		
3	Contabilidad		
4	Competencia		
5	Agenda		
6	Organización		
7	Eventos empresariales		
8	Servicio al cliente		
9	Protocolo		
10	Confidencialidad		
11	Empatía		



12	Disposición		
13	Código de vestuario		
14	Acatar ordenes		

La columna denominada “**Concepto**” es la propuesta de un término relacionado con la asistencia administrativa. En la columna denominada “**Lo que conozco**”, deberá hacer su aporte personal. Expresé libre y con sus palabras lo que conoce de dicho concepto.

Si no conoce sobre el término, deje en blanco y siga adelante. **Recuerde que se encuentra en proceso formativo.**

Para completar la actividad, participe de la mesa redonda realizada en clase, donde:

- Se socializarán los conceptos emitidos por usted y por sus compañeros.
- El instructor emitirá los conceptos de manera técnica, y usted deberá extraer la idea principal sobre el concepto y colocarlo en la matriz.
- Finalmente, se observará que tan acertados fueron los conceptos propios en referencia con las definiciones técnicas.

Recuerde compartir sus inquietudes con el instructor y los compañeros del programa, así la retroalimentación será asertiva y productiva para su proceso de formación.

3.3. Actividades de Apropiación Descripción de la(s) Actividad(es)

Identificar los procedimientos administrativos vinculados al sistema integrado de gestión de la calidad de la empresa, interactuando idóneamente en el contexto laboral y en el contexto social con racionalidad, ética y estética

3.3.1. ACTIVIDAD: IDENTIFICAR EL PERFIL DE FORMACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL

Aprendices, ahora sí es momento de iniciar el trabajo fuerte. Para poder identificar las necesidades administrativas en las cuales puede ser provecho el apoyo de un Asistente Administrativo, es indispensable conocer completamente el PERFIL, su importancia, labores a desempeñar y entre otros; pues a mayor conocimiento de mis labores mayor y mejor desempeño podrán tener.

Por tanto los invito de forma **INDIVIDUAL** a realizar la lectura del material de apoyo **¿Qué es un Asistente Administrativo?**, para dicha lectura deben:

1. Lea detalladamente identificando, palabras desconocidas y buscando su significado el cual debe quedar registrado en su agenda de notas,
2. Subrayar o resaltar: **lo que llamó su atención.**
3. Realice una matriz DOFA donde relacione sus: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, a partir del contenido de la lectura y lo que en la actualidad posee.



	Positivo	Negativo
Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
Factores Externos	Oportunidades	Amenazas

4. Participar del conversatorio propuesto por el instructor y recuerde que sus aportes son muy importantes y significativos para el desarrollo de la formación.

Ambiente Requerido: Ambiente virtual de aprendizaje.

3.3.2 Actividad Identificar los componentes de la GTC 185 y las reglas ortográficas y gramaticales para la elaboración de documentos organizacionales, aplicando coherencia e hilación en la redacción de textos y mensajes de manera verbal y escrita.

Parte 1



Ilustración 3
<https://modelo-carta.com/solicitud/>

La redacción de textos es una actividad exigente, ya que involucra hacer un planteamiento del tema de forma coherente; organizar el texto utilizando un esquema apropiado al propósito comunicativo, además de usar adecuadamente los diversos mecanismos de cohesión, y finalmente utilizar una forma de expresión adecuada al destinatario del texto. Sin embargo, cuando existe una guía o derrotero para la elaboración del escrito, la labor de redacción se hace más sencilla. Esta actividad de aprendizaje le permitirá conocer el proceso de elaboración de un escrito, así como las normas o reglas que se han de tener en cuenta en su elaboración, lo que facilitará la redacción correcta de cualquier tipo de texto. Así podrán lograr el fortalecimiento de sus habilidades de escritura, como condición necesaria para el dominio de la competencia lectora.

- Lee el material de apoyo **“Redacción de Textos”**, siguiendo las pautas ya conocidas al leer un texto, recuerda: lee, resalta y subraya.
- Elabore un documento con de **tema libre** que incluya las siguientes características:

Si lo elabora a computador: Letra Arial 12, a espacio sencillo. Extensión mínima de 21 líneas y máxima de 80. **Producción de su propia autoría.** Ortografía intachable. Coherencia e hilaridad con lo que se le solicita en la redacción.

Si lo elabora a mano en hojas de block: Letra mediana, clara y legible. Extensión mínima de 21 líneas y máxima de 80. **Producción de su propia autoría.** Ortografía intachable. Coherencia e hilaridad con lo que se le solicita en la redacción.



Parte 2

Reconocimiento de las características generales para la elaboración de documentos empresariales. Para esta tarea, es de primordial importancia consultar las Normas Técnicas Colombianas, que están compiladas en la Guía Técnica Colombiana -GTC185-

Participa en mesa redonda de la actividad **“Bolsa de la fortuna”**, dónde al azar se asignarán los diferentes temas de documentos comerciales descritos en la GTC 185. Posteriormente deberá preparar una presentación y al menos dos casos para realizar en la sesión de formación.



Elabore un cuestionario de por lo menos 10 preguntas (por cada documento); 5 de ellas, sobre aspectos que no le hayan quedado perfectamente claros con la consulta y 5 sobre temas o detalles en lo que se quiera ampliar o tener otra mirada.

Redacte y elabore los documentos que requiera el caso o los casos que plantee su instructor Técnico o del área. Es muy importante que al redactar y organizar cada documento que requiera la solución del caso planteado, haga las preguntas que sean necesarias para que cualquier duda que tenga quede despejada.

Paralelo con estas actividades debe estar el permanente estudio y consulta de las normas de ortografía y de redacción que son de uso en cada texto que se escriba, a fin de adquirir cada día mayor seguridad en nuestras comunicaciones tanto escritas como verbales.

Proceso

- IDENTIFICAR EL DOCUMENTO Y CLASES
- IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES.
- IDENTIFICAR EL TIPO DE TEXTO

Conocimiento

DOCUMENTO: - CONCEPTO Y CLASES: EMPRESARIALES, COMERCIALES, ADMINISTRATIVOS, CONTABLES. - NORMA TÉCNICA EN LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES. - CONCEPTO DE: CARTA, MEMORANDO, CIRCULAR Y CORREO ELECTRÓNICO - TIPOS DE TEXTOS. NARRATIVO, EXPLICATIVO, INFORMATIVO, ARGUMENTATIVO, DESCRIPTIVO.

3.3.2. ACTIVIDAD: GENERALIDADES ARCHIVÍSTICAS

Proceso

IDENTIFICAR EL ENTORNO EMPRESARIAL - INTERPRETAR MANUALES DE FUNCIÓN Y PROCEDIMIENTO. - INTERPRETAR NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES. - INTERPRETAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA. - IDENTIFICAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS. - IDENTIFICAR EL CONCEPTO DE DOCUMENTO DE ARCHIVO

Conocimiento

EMPRESA. CONCEPTO CLASIFICACIÓN RECURSOS: DEFINICIÓN Y TIPOS.. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: CONCEPTO. TIPOS. ÁREAS FUNCIONALES - MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS. CONCEPTOS Y FINALIDAD. - PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ORGANIZACIÓN (PLANEAR-ORGANIZAR-DIRECCIONAR-CONTROLAR). - GENERALIDADES ARCHIVÍSTICAS. CONCEPTOS

GESTIÓN DOCUMENTAL DOCUMENTO ARCHIVO. CONCEPTO ELEMENTOS. CARACTERÍSTICAS INTERNAS Y EXTERNAS. CARÁCTER SERIADO, UNICIDAD Y OBJETIVIDAD. DOCUMENTO APOYO DOCUMENTO ELECTRÓNICO MENSAJE DE DATOS SOPORTE DOCUMENTALES



ACTIVIDAD: APRENDER A EMPRENDER!!!!!!

Emprendimiento: filosofía, arte y pasión

“El emprendimiento es una filosofía de vida con sus códigos y mandamientos que seguir, es un arte porque cobija la pasión y la razón para hacer realidad un sueño. El emprender es una actitud y el emprendedor el hacedor. En la búsqueda de hacer realidad su sueño, un emprendedor tiene que haberse equivocado, no una sino muchas veces. La gran diferencia con otras personas es que cuando cae una y mil veces, se levanta una y mil veces más. ¡Persevera! Así forja su talante, el valor de sus ideas se va moldeando y adquiere mayor potencial”.

Raúl Díez Canseco

Estimado aprendiz, *“Si usted ha despertado respirando ¡Felicidades! Tiene una nueva Oportunidad”* Andrea Boydston.

Le invito a observar detenidamente el video “LEGO: una historia de emprendimiento, paciencia e innovación”. Genere una reflexión respecto a la historia de emprendimiento contenida en el video.



Ahora bien, a partir de sus experiencias y conocimientos, participe del conversatorio “La importancia del emprendimiento”, dando respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es y para qué sirve el emprendimiento?
- ¿Qué es ser un emprendedor?
- ¿Por qué es tan importante el emprendimiento en Colombia?

En una hoja, realice el siguiente esquema y escriba lo que logró identificar.



TUS CAPACIDADES PARA EMPRENDER



- ¿Qué te gusta hacer? ¿En qué actividades eres realmente hábil?

SER EMPRENDEDOR: ¿El emprendedor nace o se hace?

Hablamos de un concepto multidimensional, que incluye valores personales, tales como la creatividad, la disposición positiva para la innovación y el cambio, la confianza en uno mismo, la motivación de logro, el liderazgo, la aceptación del fracaso como fuente de experiencia, las actitudes de cooperación y de trabajo en equipo.



GFPI-F-135 V01

Después de observar el video denominado "La Montaña del Éxito", realice en mesa redonda una analogía de esta temática respecto a los logros y sueños en su vida. Comparta las experiencias con los compañeros y



tome las buenas ideas que ayuden en el fortalecimiento de sus habilidades, actitudes y valores que fomentaran el perfil emprendedor en cada uno de ustedes.

Visualice el video denominado “Cómo ser un emprendedor, ganar dinero con ideas, historia increíble” y de acuerdo a la enseñanza dejada por el conferencista del video “La Montaña del Éxito”, realice en mesa redonda una analogía respecto a los logros y sueños alcanzados por este artista famoso.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Identificación del componente normativo y las características para la elaboración de los documentos empresariales aplicando las normas gramaticales.	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. 	Técnica: formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario
Evidencias de Conocimiento : Generalidades archivísticas Evidencias de Producto: Glosario vocabulario archivístico	<ul style="list-style-type: none"> Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. Aplica el manual de funciones y procedimiento en el trámite de los documentos de oficina, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. 	Técnica: formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario Técnica: valoración de producto Instrumento: Lista de verificación de producto.
Evidencias de Desempeño: Participación en la mesa redonda sobre la actividad Aprender a Empezar.	Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial.	Técnica de evaluación: Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo desempeño. GFPI-F-135 V01
Evidencias de Conocimiento :		



Evidencias de Desempeño Evidencias de Producto:		
Evidencias de Conocimiento : Evidencias de Desempeño Evidencias de Producto:		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

GTC 185 – 2009

Acuerdo 027 del 2006

Alcaraz, R. (2006). *El Emprendedor de éxito*. 3ra Edición. México: McGraw-Hill.

Shepherd, C.; Ahmed, P. y Ramos, L. (2012). *Administración de la Innovación*. México: Pearson Educación



Vainrub, R. (2006). *Convertir sueños en realidades. Una guía para emprendedores*. 5ta Edición. Caracas: Ediciones IESA.

Enlace web [EMPRENEDORES](#)

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Katerine Olivares Bedoya	Instructora	Coordinadora Académica	Agosto de 2020
	Carlos Alberto Aranzazu Castrillon	Instructor	Coordinador Académico	Agosto de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					