



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA No.1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: CURSO COMPLEMENTARIO DISEÑO, PAGO Y LIQUIDACION DE NOMINA

Código del Programa de Formación: 133500

Nombre del Proyecto: Optimización del procedimiento de liquidación de nómina y prestaciones sociales en mipymes de la región

Fase del Proyecto : Planear la optimización del procedimiento de liquidación de nómina y prestaciones sociales

Actividad de Proyecto : Identificar las necesidades del procedimiento de liquidación de nómina y prestaciones en la Mipyme

Competencia Procesamiento de nómina y prestaciones sociales

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: ✓21020105001 Interpretar la normativa en la recepción y validación de novedades, según procedimientos establecidos.

Duración de la Guía 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz, bienvenido al inicio del desarrollo del Programa de formación Técnico en Nómina y Prestaciones Sociales, que le proporcionará las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse en el mundo del trabajo.

Se encuentra cursando el primer trimestre de su ruta de aprendizaje en la que se abordarán resultados de aprendizaje de las Competencias específicas Procesamiento de Nómina.

La metodología de enseñanza y aprendizaje para desarrollar las actividades formativas tendientes al logro de los resultados de aprendizaje propuestos, son el método de aprendizaje basado en proyectos, en donde se fortalecerá el trabajo colaborativo.

El propósito de esta guía es orientarlo en el logro de las competencias, para alcanzar los objetivos del proceso formativo. La orientación se hará de manera integral, por tanto, se requiere compromiso, dedicación, responsabilidad en el aprendizaje autónomo y colaborativo.

(Máximo 10 renglones)

3. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN

3.1.1 Relacionar las imágenes con el contenido e importancia de las competencias de: Procesamiento de Nómina



Descripción de la actividad:

- Redacte una reflexión máxima de 10 renglones, sobre su percepción de la intención de las imágenes.

3.1.2 Reflexionar sobre la importancia de procesar con ética y eficiencia los pagos a los trabajadores vinculados a las organizaciones.

Descripción de la actividad:

- Realice de manera individual lectura del siguiente texto: “A continuación se relacionan algunos de los problemas más comunes con los que se enfrentan las micro, pequeñas y algunas medianas empresas, por no contar con los servicios adecuados de nómina: **Cálculos erróneos**. - Varias personas que están al frente del pago de nómina improvisan y/o desconocen cómo liquidar retenciones, deducciones, tiempos extras, y una serie de detalles más, que al no estar claros pueden provocar serios problemas a las organizaciones.

Nómina fuera de tiempo. - Normalmente las empresas, que no manejan flujos de capital, suelen tener problemas a la hora de efectuar sus pagos de nómina, ya que no acostumbran dejar disponible para el pago periódico de los salarios.

Esta situación impacta negativamente, porque por un lado no se logra la fidelidad del trabajador para con sus labores, y por el otro lado se genera incumplimientos al trabajador con la obligación del empleador de cancelar en los plazos fijados y en las condiciones pactadas en el contrato de trabajo.

Sanciones y multas por parte de las autoridades. -Existen dos razones principales por las cuales se pueden presentar problemas con la autoridad, estos son una auditoria en donde se evidencie que no se están llevando los procesos de acuerdo a las normas, y la otra situación es cuando la empresa no declara en tiempo y forma la situación actual de sus trabajadores.”

- Genere respuestas a los siguientes interrogantes:

¿Es importante tener un buen control en los pagos a los empleados?

¿Es importante que la empresa liquide la nómina cumpliendo las normas legales vigentes?

¿Se corre el riesgo de caer en pago de multas y sanciones?

¿Cuál es el impacto en el Bienestar Social y Laboral de los trabajadores?

Inicialmente la actividad se hará de manera individual, posteriormente se conformarán equipos de trabajo para compartir sus reflexiones mediante una dinámica de grupo (juego de roles, simulación, narración, relatoría u otra de su creatividad).

Posteriormente se hará una relatoría de las conclusiones halladas, las cuales deben tenerse presentes en el desarrollo de las competencias del trimestre.

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN



3.2.1 Identificar conceptos generales relacionados con la liquidación de nómina en organizaciones del sector productivo.

Descripción de la actividad:

- Solicite a cinco (5) familiares, vecinos, conocidos o amigos que estén trabajando en diferentes empresas, los desprendibles de pago de la nómina que contiene los pagos y conceptos cancelados a los trabajadores.
- Desarrolle en equipos de trabajo de 5 integrantes, una matriz comparativa de elementos comunes en los desprendibles observados.
- Construya en equipos de trabajo y de manera informal, el significado de cada concepto
- Socialice en plenaria con los demás equipos de trabajo
- Identifique los conocimientos previos del procedimiento de liquidación de nómina, diligenciando el autodiagnóstico suministrado por el instructor.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1 Interpretar la normativa, protocolos de atención, valores, principios y políticas de la organización para liquidar y procesar nómina y prestaciones sociales.

3.3.1.1 Procesamiento de Nómina y Prestaciones Sociales: Fundamentar el procedimiento para liquidar nómina a los trabajadores de acuerdo con las normas legales vigentes.

Descripción de la actividad:

1. Realice investigación en fuentes formales sobre los siguientes conceptos: , devengados, deducciones, novedades, clases de novedades y veinte (20) novedades de nómina. Por ejemplo: Ingreso de trabajador, retiro de trabajador, aumento de salario, embargos, permisos, etc.
2. Consulte en internet el procedimiento general para realizar la liquidación de la nómina, tomando como referencia tres (3) organizaciones del sector productivo (pequeña, mediana, grande). Posteriormente realice una representación gráfica (Flujograma) del procedimiento
3. Identifique en el Código Sustantivo de Trabajo los artículos que se relacionan con Contratos de trabajo, clases, suspensión de contratos, obligaciones y prohibiciones especiales del trabajador y del empleador, periodo de prueba, jornada ordinaria, jornada máxima legal, salario, que constituye y que no constituye salario.

1. Desarrolle una cartilla que incluya información básica sobre conceptos de nómina, normativa y fórmulas de liquidación, si es del caso.

Incluya conceptos de: Sueldo básico, auxilio de transporte, comisiones ordinarias, viáticos permanentes, viáticos accidentales, horas extras, recargo nocturno, trabajo en domingos y festivos, auxilio de rodamiento, auxilio de alimentación, bonificaciones permanentes, bonificaciones ocasionales, sobresueldo, sueldo por reemplazo, incapacidades, licencia de maternidad, licencia de paternidad, licencia por luto, auxilio de anteojos, auxilio de alimentación, bonos, aportes a salud, aportes a pensión, aportes al fondo de solidaridad pensional, aportes voluntarios a fondos de pensión, ahorros en cuentas AFC, embargos ordinarios, embargos



de alimentos, descuentos por libranzas, descuentos para cooperativas, descuentos para sindicatos, retención en la fuentes, descuentos para fondos de empleados, préstamos.

- Diseñe un formato de desprendible de pago de nómina, que permita identificar y relacionar los conceptos de devengados y deducciones, el cual servirá de modelo en los casos futuros propuestos.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA

3.4.1. Obtener información del procedimiento de liquidación de nómina en Mipymes de la región, mediante la aplicación del instrumento de diagnóstico.

- Apropie el contenido del instrumento de diagnóstico facilitado por el instructor, con el fin de aclarar dudas e inquietudes.

- Acuerde con el representante y/o contacto de la Mipyme, fecha y hora destinada para la aplicación del instrumento de diagnóstico.

- Aplique el instrumento de diagnóstico, para obtener información que permita identificar las necesidades de la Mipyme en el procedimiento de nómina.

Ambiente Requerido : Ambiente de formación convencional, Ambiente simulado, Biblioteca, Empresa Sector Productivo y/o de Servicios, Sala virtual, LMS, Laboratorio, Ambiente externo.

Materiales : Borrador para tablero, Esfero tinta negra, Esfero tinta roja, Hoja cuadriculada, Lápiz, Marcadores borrables, Marcador permanente, Memoria USB, Papel blanco-carta, Papel periódico (plg).

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

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 : Apropriación y Conceptualización de normativa, protocolos y políticas de la organización para las competencias. Pruebas de conocimiento Evidencias de Desempeño Evidencia actitudes y comportamientos objetivos, con criticidad, capacidad de análisis, flexibilidad de pensamiento, en la ejecución de su proceso formativo Evidencias de Producto: Informe documental, instructivos, cartilla, documentos, y normas aplicables a la liquidación de nómina.	NÓM. Interpreta la normativa, de devengados y deducciones, para su adecuada validación NÓM. Determina el origen de las novedades (reglamento interno de trabajo, pactos colectivos, convención colectiva de trabajo, terceros externos, normas y políticas de la organización)	NÓM. Interpreta la normativa, de devengados y deducciones, para su adecuada validación NÓM. Determina el origen de las novedades (reglamento internode trabajo, pactos colectivos, convención colectiva de trabajo, terceros externos, normas y políticas de la organización)



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANÁLISIS DE DATOS: fase del proceso de investigación que consiste en organizar la información recogida para que pueda ser tratada, descrita e interpretada.

ASIGNACIÓN BÁSICA: Es la retribución habitual o constante pactada entre el trabajador y el empleador y puede ser fija o variable.

CUESTIONARIO: es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos.

DATO: elemento de conocimiento que carece de significado por sí mismo, algo incompleto que necesita de otros datos o proceso de elaboración para dárle sentido.

DESPENDIBLE DE PAGO: es un documento generado de la nómina donde el trabajador puede observar los devengados, las deducciones y el neto a pagar ya sea semanal, quincenal o mensual

INFORMACIÓN: Conjunto de datos, elaborado y situado en un contexto, de forma que tiene un significado para alguien en un momento y lugar determinados.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

NOVEDADES DE NÓMINA: Registros y /o documentos físicos o en medio magnético que afectarán la nómina del periodo que se está liquidando

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas que realizan una serie de actividades dirigidas a la consecución de un objetivo común por medio de determinados recursos que la organización pone a disposición de los mismos.

PLANEACIÓN: Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES: Reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización.

PRESTACIONES LABORALES: Incentivos que otorga el empleador a su trabajador, derivados del contrato de trabajo. Derechos adicionales al salario, a que tiene derecho el trabajador.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de tareas ordenadas que se desarrollan como parte de un proceso.

PROCESO: es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo

PRODUCTO: Resultado parcial o total, de bienes y servicios, tangibles o intangibles, a que conduce una actividad realizada.

SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL: La seguridad social integral es el conjunto de Instituciones, normas y procedimientos, de que dispone el trabajador, y la comunidad, para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la Sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- <http://www.bibliotecasvirtuales.sena.edu.co>
- www.gestiónhumana.co
- <http://www.mintrabajo.gov.co/glosario-a.html>
- Sabino, Carlos, El proceso de investigación
- Briones G. "Métodos y Técnicas de Investigación". Trillas 1995
- Código Sustantivo de trabajo
- Cartilla laboral LEGIS última edición
- Cartilla de seguridad social LEGIS, última edición
- Manual de retención en la fuente, Última edición
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Ed. Mac Graw Hill. Bogotá, 2006.
- MILCOVICH / BOUDREAU. Dirección y Administración de Recursos Humanos.



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)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.**
- Código del Programa de Formación: 12210010
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)
- Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa**
- Resultados de aprendizaje
 - * **Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.**
- Duración: 12 horas

2. PRESENTACIÓN

En la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, fidelización y relacionamiento a largo plazo.

Para iniciar debemos conocer todos los pormenores de lo que significa EMPRESA; su estructura y composición, comprender los entornos en los cuales conviven para el desarrollo comercial luego se procede con la identificación de los lineamientos estratégicos de la organización, el manual de funciones y procedimientos permitirá comprender en relacionamiento interno y externo de quienes participan en ella. Conocer el portafolio de productos y servicios soporte comercial para el buen relacionamiento con los clientes.

El estudio de la presente guía, le permitirá desarrollar las competencias laborales acordes a las exigencias de una compañía.

Recuerde que todo proceso de enseñanza – aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Foro temático: Después de leer los contenidos de la Actividad de Aprendizaje 1, reflexione sobre el siguiente interrogante:

¿Qué es una empresa y cuál es el Direccionamiento Estratégico

La respuesta a esta pregunta se realiza directamente en el espacio de Foros. Ingrese a través del menú principal de la plataforma, haciendo clic en el botón de foros y luego seleccionando foro temático semana 1. Recuerde argumentar sus respuestas, comentar las demás entradas de sus compañeros, participar en las fechas establecidas por el instructor y revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia



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

EMPRESA – estudio de caso: Para esta evidencia usted resolverá una simulación, a partir del estudio de caso de la empresa MANA S.A. Para ingresar a esta simulación y ver el estudio de caso, diríjase al espacio de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego haga clic en la carpeta Actividades Semana 1 y después en Actividad Interactiva Semana 1. En este interactivo, usted leerá el contexto en el que se conformó la empresa MANA S.A y con esta información usted construirá el organigrama, el manual de funciones y diseñará el portafolio de servicios. Siga las instrucciones y realice el interactivo. Al finalizar el interactivo, usted habrá organizado los elementos de **Construcción del direccionamiento estratégico, organigrama, manual de funciones y portafolio de producto con base en un estudio del caso MANA S.A.** Haga clic en el botón de Actividades del menú principal de la plataforma, luego ingrese a la carpeta Actividades Semana 1 y finalmente haga clic en espacio de envío. No olvide revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia por parte de su instructor

3.3 Actividades de apropiación:

Prueba en línea: Con el fin de evaluar sus conocimientos adquiridos en la Actividad de Aprendizaje 1, usted resolverá una prueba en línea. Para acceder a esta evaluación online, haga clic en el botón de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego diríjase a Actividades Semana 1 y haga clic en Prueba en línea semana 1. Recuerde que debe resolver esta prueba en los tiempos establecidos por su instructor



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>*Prueba en línea</p>	<p>*Analiza - estructura de la organización. - lineamientos estratégicos de la organización. - manual de funciones y procedimientos. - portafolio de servicios.</p>	<p>Prueba en línea</p> <p>Técnica: Lectura Crítica, Análisis reflexivo, mapa conceptual, foro, talleres</p> <p>Foro temático. Lista de chequeo.</p>
<p>Evidencia de Desempeño:</p> <p>*Foro ¿Qué es una empresa y cuál es el Direccionamiento Estratégico?</p> <p>Talleres</p> <p>No. 1. Misión, Visión y valores corporativos. (4)</p> <p>Nº 2. Organigramas (2)</p> <p>Nº 3. Manual de funciones. (1)</p> <p>Nº 4. Portafolio de servicios. (1)</p>	<p>*Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado según tipo de servicio.</p>	<p>Simulación. Lista de chequeo.</p>
<p>Evidencia de Producto:</p> <p>*Construcción del direccionamiento estratégico, organigrama, manual de funciones y portafolio de producto con base en un estudio de caso MANA S.A.</p>	<p>Presenta el diagnóstico</p>	



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

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administrar: (del latín administrare) significa etimológicamente servir. En este sentido, puede definirse la Administración como la acción de servir a otro, de cuidar los bienes de otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse y cuidar de los asuntos de uno mismo. Cuidar y manejar los propios bienes y recursos

Análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades): su objetivo consiste en ayudar a una empresa a encontrar sus factores estratégicos críticos, para usarlos, una vez identificados, y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

Análisis del entorno de la empresa: el análisis que incluye la exploración de los factores, que forman el entorno en el cual actúa la empresa.

Análisis externo de la empresa: se trata de ir indicando los diferentes elementos del entorno (macro y micro entorno) que influyen a la empresa.

Análisis interno de la empresa: consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa

Empresa: se ha usado con el significado de acción ardua o difícil que un individuo o grupo de individuos emprendedores realiza para llevar a cabo un intento o designio. La voz ardua, (dúa) viene del latín ardúus que significa muy difícil.

Acción: título - valor negociable representativo de una parte proporcional del capital social de una empresa

Activos: son todas aquellas cosas o bienes de propiedad de un ente económico y que tienen un valor positivo para éste.

Amortización: consiste en la reducción gradual de un gasto pre pagado, o de una deuda a través de pagos periódicos

Aporte de capital: cantidad de dinero que se invierte en una empresa mediante la compra de acciones o de cuotas partes

Aumento de capital: operación que se efectúa con el fin de incorporar al capital de la empresa, reservas o nuevos recursos a través de la emisión de títulos - valores.



Balance general: estado financiero básico que muestra la situación financiera de una empresa (composición financiera), bienes propios, deudas y derechos de los dueños, en una fecha determinada.

Capital: es la suma de todos los recursos, bienes y valores movilizados para la constitución y desarrollo de una empresa.

Costeo directo o variable: método de costear productos en el que los costos fijos de producción se excluyen de los costos capitalizados.

Costeo total o por absorción: método tradicional de costear los productos, en el cual todos los costos de producción tanto fijos como variables se capitalizan

Costo: recursos sacrificados que se capitalizan con el fin de lograr un objetivo específico

Costo controlable: cualquier costo o gasto que esté principalmente sujeto a la influencia de un determinado centro de responsabilidad por una duración determinada de tiempo.

Costo de conversión o transformación: está compuesto por la mano de obra directa y los costos generales de fabricación

Costo de oportunidad: alternativa de inversión que se desecha, pierde o sacrifica con el objeto de tomar una diferente

Costo directo: costo o gasto que se puede identificar específicamente con un producto, proceso, trabajo o centro de responsabilidad

Costo estándar: costo predeterminado científicamente o muy cuidadosamente el cual se constituye en un objetivo a alcanzar.

Costo fijo: el costo o gasto constante, que permanece sin cambios durante un período de tiempo determinado y para un rango de producción específico, no importando el volumen producido dentro de ese rango

Costo incremental: también conocido como costo diferencial. es la diferencia de costos entre dos opciones en una decisión.

Costo indirecto: aquel que no se puede identificar específicamente con un producto, proceso, trabajo o centro de responsabilidad.

Costo primo: lo constituyen los materiales directos y la mano de obra directa.

Costo promedio: aquel que se calcula dividiendo el total de costos por el número de unidades producidas u otro denominador específico

Costo semi variable: conocido también como costo semifijo o costo mixto. Son costos o gastos que tienen al mismo tiempo elementos de costos fijos y de variables.

Costo total: la suma de los tres elementos del costo: materiales directos, mano de obra directa y costos generales de fabricación.

Costo variable: el costo o gasto que cambia proporcionalmente con el volumen producido, durante un período de tiempo determinado y para un rango de producción específico

Costos del producto: costos capitalizados, asignados, a los inventarios cuando se incurre en ellos. Solo se convierten en gastos cuando se venden. También conocidos como costos inventariables o capitalizables.



Costos generales de fabricación (cgf): todos los costos de producción excepto los de materiales directos y los de mano de obra directa. Se le conoce también como costos indirectos de fabricación, gastos generales o indirectos de fabricación o producción, carga fabril y otros similares

Costos reales: costos históricos, costos en los que se incurre realmente, a diferencia de los costos estándar o predeterminados

Egreso: contablemente representa el valor de los bienes o servicios utilizados en el proceso de generar ingresos.

Flujo de caja: conocido también como flujo de efectivo. Estado financiero sobre base real o proyectado con el fin de mostrar las entradas y salidas de efectivo en lapsos de tiempo sucesivos y específicos y poder observar las necesidades de efectivo al final de cada período.

Gastos: recursos que se utilizan con el fin de lograr un objetivo específico o un beneficio y no se capitalizan.

Gastos de administración: gastos utilizados en el área administrativa de una organización o empresa.

Gastos de ventas: gastos utilizados en el área de ventas de una organización.

Ingreso: contablemente se define como el valor de la venta de un bien o servicio, bien sea de contado o a crédito.

Interés: hace referencia al costo del dinero, es decir lo que se espera recibir o pagar cuando se efectúa una inversión en un lapso de tiempo o se toma una financiación o préstamo.

Inventarios: mercancías, materiales o suministros para ser utilizados en la operación de la empresa.

Inventario de materiales directos: los materiales directos o materias primas que se tienen disponibles en una fecha determinada.

Inventario de productos en proceso: bienes que se encuentran en el proceso de producción pero que no están aun completamente terminados. Se les conoce como productos en proceso.

Inventario de productos terminados: mercancías completamente terminadas, pero aún no vendidas.

Mano de obra directa: sueldos, salarios, prestaciones y aportes devengados por el personal productivo durante el tiempo productivo en el proceso de producción.

Mano de obra indirecta: sueldos, salarios, prestaciones y aportes devengados por todo el personal del área de producción, exceptuando la mano de obra directa.

Materiales directos: materiales necesarios en la producción, que se identifican con el producto y de valor no despreciable. Se les denomina también materia prima.

Materiales indirectos: materiales necesarios en la producción, pero no fácilmente identificables con el producto, o de valor despreciable (de poco valor relativo).



Orden de producción: documento básico utilizado en el sistema de costos por órdenes de producción para aplicar los costos de un producto. También se conoce como órdenes de trabajo o como hoja decostos por órdenes de producción.

Pasivo: deudas o acreencias del ente económico.

Patrimonio: es el derecho que poseen los accionistas sobre una empresa.

Presupuesto: desarrollo y aceptación de una serie de objetivos y metas, así como de la movilización eficiente de una organización para alcanzarlos

Referencias: Burbano Ruiz Jorge E. Presupuestos. Editorial Mc Graw Hill. • RINCON SOTO Cesar Augusto. Presupuestos Empresariales. ECOE ediciones. Primera edición.

Bogotá. 2011. 356 págs.

Sena Ingrese a las BASE DE DATOS SENA. Puede acceder a Colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

<http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en Bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, GaléCengage

Learning, Océano para Administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Empresa mía. (s.f.) ¿Qué es una matriz DOFA?
Recuperado de <http://www.empresamia.com/crear-empresa/fortalecer/item/811-que-es-un analisis-dofa>

Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. México:

Alfaomega. Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales: guía práctica*. México:

Alfaomega.

Murcia, H. (2011). *Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial*. Bogotá, Colombia: Ediciones dela U.

Palacio, L. (2010). *Dirección estratégica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial* (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.



Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (3ª.ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Rojas, M., & Medina, M. (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, Colombia:

Ediciones de la U.

Sainz de Vicuña, J. (2004). *La misión hoy más necesaria que nunca*. España: Ediciones Deusto - Planetade Agostini Profesional y Formación S.L.

Suarez, R. (2009). *Generalidades de un planeamiento estratégico*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nestor Enrique Gomez Ruiz	Instructor	CIDE Soacha	2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
- Código del Programa de Formación: **12210010**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica):N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa**
- Resultados de Aprendizaje: **Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características , condición (física , humana , y social) necesidades y los protocolos**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 12 Horas

2. PRESENTACIÓN

- Entendiendo que durante la primera actividad de aprendizaje el concepto Empresa, su entorno y su estructura interna nos permitieron situarnos en el mundo empresarial ahora nos sumergimos en entender y comprender que el ser humano necesita satisfacer sus necesidades vía relaciones con otros seres (empresas-humanos) y que por tanto el conocer esas personalidades nos hará comprender como actuar en esta relación (cliente-empresa-producto).
- Aquí definiremos conceptos como:
- Normas aplicables al servicio al cliente: legales, de calidad, de etiqueta y protocolo
Cliente: tipos, clasificación y condición (física, humana, social).
- Atención al cliente: tipos, clasificación, condición, estrategias, canales y protocolos.
Servicio su definición, clasificación, triángulo de servicio.
- Ciclo del servicio - momentos de verdad: definición, identificación, estrategias de acción.
-
- El estudio de la presente guía y el acompañamiento de su instructor le permitirá desarrollar y comprender estos conceptos que en el mundo laboral le serán de gran ayuda en el desarrollo personaly profesional.
-
- Recuerde que todo proceso de enseñanza – aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.
- Mediante estas evidencias, usted pondrá en práctica lo estudiado en la Actividad de Aprendizaje 2. Recuerde elaborar dichas evidencias en las fechas respectivas.

• 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Foro temático: Después de leer los contenidos de la Actividad de Aprendizaje 2, reflexione sobre el siguiente interrogante:

¿Qué diferencias encuentra entre servicio al cliente y atención al cliente?

La respuesta a esta pregunta se realiza directamente en el espacio de Foros. Ingrese a través del menú principal de la plataforma, haciendo clic en el botón de foros y luego seleccionando foro temático semana 2. Recuerde argumentar sus respuestas, comentar las demás entradas de sus compañeros, participar en las fechas establecidas por el instructor y revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia

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

EMPRESA – estudio de caso: conocido el caso de la empresa MANA S.A. y desarrollado su portafolio de servicios debemos identificar todos y cada uno de los posibles perfiles o tipos de clientes con los cuales podemos entablar relaciones de tipo comercial; para esto usted hará una clasificación y descripción de esas características en particular. También se hace necesario que elabore un ciclo del servicio para MANA S.A. e identifique esos momentos de verdad que nos describen situaciones positivas y negativas presentes a la hora de prestar el servicio.

Para ingresar a esta simulación y ver el estudio de caso, diríjase al espacio de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego haga clic en la carpeta Actividades Semana 1 y después en Actividad Interactiva Semana 2.

Haga clic en el botón de Actividades del menú principal de la plataforma, luego ingrese a la carpeta Actividades Semana 2 y finalmente haga clic en espacio de envío documento matriz DOFA. No olvide revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia por parte de su instructor.

3.3 Actividades de apropiación:

Prueba en línea: Con el fin de evaluar sus conocimientos adquiridos en la Actividad de Aprendizaje 1, usted resolverá una prueba en línea. Para acceder a esta evaluación online, haga clic en el botón de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego diríjase a Actividades Semana 1 y haga clic en Prueba en línea semana 1. Recuerde que debe resolver esta prueba en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: *Prueba en línea	* Analiza – Reconoce el ciclo del servicio, los momentos de verdad y el triángulo del servicio	Prueba en línea Técnica: Lectura Crítica, Análisis reflexivo, mapa conceptual, foro, talleres
Evidencia de Desempeño: *Foro ¿Qué diferencias encuentra entre servicio al cliente y atención al cliente? Talleres N°1. Tipos de cliente. N°2. Ciclo del servicio. N° 3. Momentos de verdad	*Reconoce las diferencias entre servicio y atención al cliente	Foro temático. Lista de chequeo
Evidencia de Producto: *Elaboración del ciclo del servicio y momentos de verdad con base en un estudio de caso MANA S.A.	Presenta el diagnóstico	Simulación. Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administrar: (del latín administrare) significa etimológicamente servir. En este sentido, puede definirse la Administración como la acción de servir a otro, de cuidar los bienes de otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse y cuidar de los asuntos de uno mismo. Cuidar y manejar los propios bienes y recursos.

Atención: es el proceso por el cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más relevantes, o bien sobre la ejecución de determinadas acciones que consideramos más adecuadas entre las posibles.

Atención al cliente: se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado. La clave de la asistencia es proporcionar los medios y los métodos ...

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente. Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente

Ciclo del servicio: define los puntos de contacto por los cuales pasa el consumidor, desde la primera interacción hasta convertirse en un cliente leal para tu negocio.

Crítico: Muy difícil o de mucha gravedad.

Empresa: se ha usado con el significado de acción ardua o difícil que un individuo o grupo de individuos emprendedores realiza para llevar a cabo un intento o designio. La voz ardua, (dúa) viene del latín arduus que significa muy difícil.

Evento: Acontecimiento, especialmente si es de cierta importancia.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Momento: Tiempo puntual en el que sucede o se realiza una cosa

Momento de verdad en el servicio: Los momentos de la verdad (moment of truth) son aquellos puntos de contacto entre el cliente y la empresa más importantes y críticos. Son cruciales para la experiencia del cliente, pues es en esos momentos cuando te la juegas realmente.

Protocolo: Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.

"cumplir con el protocolo". Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Planificación: proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Políticas: guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Empresa mía. (s.f.) ¿Qué es una matriz DOFA? Recuperado de

<http://www.empresamia.com/crear-empresa/fortalecer/item/811-que-es-un analisis-dofa> Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. México: Alfaomega. Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales: guía práctica*. México: Alfaomega.

Murcia, H. (2011). *Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Palacio, L. (2010). *Dirección estratégica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial* (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (3ª.ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Rojas, M., & Medina, M. (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Sainz de Vicuña, J. (2004). *La misión hoy más necesaria que nunca*. España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

Suarez, R. (2009). *Generalidades de un planeamiento estratégico*. Santa Fe, Argentina: El CidEd

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	NESTOR ENRIQUE GOMEZ RUIZ	INSTRUCTOR	COPLEMENTARIA REGULAR	26 JULIO DEL 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
- Código del Programa de Formación: **12210010**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa**
- Resultados de Aprendizaje: **Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 12 Horas

2. PRESENTACIÓN

Entendiendo que durante la primera actividad de aprendizaje el concepto Empresa, su entorno y su estructura interna nos permitieron situarnos en el mundo empresarial ahora nos sumergimos en entender y comprender que el ser humano necesita satisfacer sus necesidades vía relaciones con otros seres (empresas-humanos) y que por tanto el conocer esas personalidades nos hará comprender como actuar en esta relación (cliente-empresa-producto).

Aquí definiremos conceptos como:

Normas aplicables al servicio al cliente: legales, de calidad, de etiqueta y protocolo

Cliente: tipos, clasificación y condición (física, humana, social).

Atención al cliente: tipos, clasificación, condición, estrategias, canales y protocolos.

Servicio su definición, clasificación, triángulo de servicio.

Ciclo del servicio - momentos de verdad: definición, identificación, estrategias de acción.

El estudio de la presente guía y el acompañamiento de su instructor le permitirá desarrollar y comprender estos conceptos que en el mundo laboral le serán de gran ayuda en el desarrollo personal y profesional.

Recuerde que todo proceso de enseñanza – aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

Mediante estas evidencias, usted pondrá en práctica lo estudiado en la Actividad de Aprendizaje 2.

Recuerde elaborar dichas evidencias en las fechas respectivas.

• 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Foro temático: Después de leer los contenidos de la Actividad de Aprendizaje 2, reflexione sobre el siguiente interrogante:

¿Qué diferencias encuentra entre servicio al cliente y atención al cliente?

La respuesta a esta pregunta se realiza directamente en el espacio de Foros. Ingrese a través del menú principal de la plataforma, haciendo clic en el botón de foros y luego seleccionando foro temático semana 2. Recuerde argumentar sus respuestas, comentar las demás entradas de sus compañeros, participar en las fechas establecidas por el instructor y revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia

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

EMPRESA – estudio de caso: conocido el caso de la empresa MANA S.A. y desarrollado su portafolio de servicios debemos identificar todos y cada uno de los posibles perfiles o tipos de clientes con los cuales podemos entablar relaciones de tipo comercial; para esto usted hará una clasificación y descripción de esas características en particular. También se hace necesario que elabore un ciclo del servicio para MANA S.A. e identifique esos momentos de verdad que nos describen situaciones positivas y negativas presentes a la hora de prestar el servicio.

Para ingresar a esta simulación y ver el estudio de caso, diríjase al espacio de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego haga clic en la carpeta Actividades Semana 1 y después en Actividad Interactiva Semana 2.

Haga clic en el botón de Actividades del menú principal de la plataforma, luego ingrese a la carpeta Actividades Semana 2 y finalmente haga clic en espacio de envío documento matriz DOFA. No olvide revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia por parte de su instructor.

3.3 Actividades de apropiación:

Prueba en línea: Con el fin de evaluar sus conocimientos adquiridos en la Actividad de Aprendizaje 1, usted resolverá una prueba en línea. Para acceder a esta evaluación online, haga clic en el botón de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego diríjase a Actividades Semana 1 y haga clic en Prueba en línea semana 1. Recuerde que debe resolver esta prueba en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>*Prueba en línea</p>	<p>* Define conceptos clave en la comunicación verbal, normas GTC 185.</p> <p>*Protocolos en el envío de correos electrónicos. Normas y características</p>	<p>Prueba en línea Técnica: Lectura Crítica, Análisis reflexivo, mapa conceptual, foro, talleres</p>
<p>Evidencia de Desempeño:</p> <p>*Foro ¿Conoce la importancia de la comunicación no verbal y conoce las normas de la comunicación verbal?</p>	<p>*Entiende y reconoce las características de la comunicación no verbal.</p>	<p>Foro temático. Lista de chequeo</p>
<p>Talleres</p> <p>N° 1. Enviar un correo electrónico a 10 destinatarios con una Cco. (Protocolo)</p> <p>N° 2. Redacte una carta para radicar portafolio de servicio.</p> <p>N° 3. Haga una presentación en Canva de la comunicación verbal y no verbal.</p>	<p>Presenta el diagnóstico</p>	<p>Simulación. Lista de chequeo</p>
<p>Evidencia de Producto:</p> <p>* Radicación y envío de 10 correos institucionales de la empresa . MANA S.A. para entrega de su portafolio de productos y servicios.</p>		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carta: Escrito que una persona dirige a otra para darle noticias; generalmente se envía por correo encerrado en un sobre. "recibió muchas cartas de felicitación"

Carta abierta Carta que, aunque está dirigida a una persona, se difunde a través de los medios de comunicación. "en los periódicos se puede leer en ocasiones la carta abierta que algún personaje conocido envía a un político"

Canal de la comunicación: El canal es el medio físico a través del cual se transmite y se recibe el mensaje. Si leemos un periódico impreso, el canal es el papel, si el periódico es en línea, el canal es Internet, pero si asistimos a una conferencia, el canal son las ondas sonoras. El código es un conjunto de signos y reglas.

Comunicación: Acción de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Correo: Conjunto de cartas y paquetes que se transportan, entregan o reciben.

Correo electrónico: Un correo electrónico (en inglés: electronic mail, normalmente abreviado e-mail o email) es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.

Emisor. Es el sujeto con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación, es la fuente de comunicación de la cual parte un mensaje o información. El emisor es el productor del mensaje, el encargado de expresar las ideas en un código determinado.

Gesto: Movimiento de una parte del cuerpo, especialmente de la cara o de las manos, con el que se expresa algo. Expresión del rostro.

Mensaje: El mensaje es, en el sentido más general, el objeto de la comunicación. Está definido como la información o enunciado verbal que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (por ejemplo, el habla o la escritura).

Normas: Las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.

Norma GTC 185: El objetivo presentar recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones, con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa.

Radicar: Procedimiento por medio del cual una entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Receptor: Es aquella persona que recibe la información que emana del emisor, a la que va dirigida el mensaje. Mensaje. La idea o información que transmite el emisor al **receptor**, es decir, es el contenido de la **comunicación**.

Políticas: guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Empresa mía. (s.f.) ¿Qué es una matriz DOFA? Recuperado de

<http://www.empresamia.com/crear-empresa/fortalecer/item/811-que-es-unanalisis-dofa> Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. México: Alfaomega. Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales: guía práctica*. México: Alfaomega.

Murcia, H. (2011). *Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Palacio, L. (2010). *Dirección estratégica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial* (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (3ª.ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Rojas, M., & Medina, M. (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Sainz de Vicuña, J. (2004). *La misión hoy más necesaria que nunca*. España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

Suarez, R. (2009). *Generalidades de un planeamiento estratégico*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	NESTOR ENRIQUE GOMEZ RUIZ	INSTRUCTOR	COPLEMENTARIA REGULAR	26 JULIO DEL 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					





PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
- Código del Programa de Formación: **12210010**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa**
- Resultados de Aprendizaje: **Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 12 Horas

2. PRESENTACIÓN

El avance adquirido en conocimientos a través de estas semanas nos permite seguir el aprendizaje clave para desenvolvemos en el ambiente laboral con unas capacidades superiores frente al relacionamiento con los clientes. No olvide que son seres (cliente) que recurren a nosotros por una necesidad, un producto, un servicio y que nuestra respuesta debe superar sus expectativas iniciales, al conocer los tipos de clientes reconocemos sus comportamientos y los nuestros en diferentes situaciones; el comunicar de manera escrita o verbal también exalta la calidad del servicio, un gesto, una mirada, un formalismo a través de una comunicación perpetua o destruye la relación. Es importante conocer las claves para el éxito del servicio al cliente.

Recuerde que todo proceso de enseñanza – aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

Mediante estas evidencias, usted pondrá en práctica lo estudiado en la Actividad de Aprendizaje

2. Recuerde elaborar dichas evidencias en las fechas respectivas

• 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Foro temático: Después de leer los contenidos de la Actividad de Aprendizaje 3, reflexione sobre el siguiente interrogante:



¿Conoce la importancia de la comunicación no verbal y conoce las normas de la comunicación verbal?

La respuesta a esta pregunta se realiza directamente en el espacio de Foros. Ingrese a través del menú principal de la plataforma, haciendo clic en el botón de foros y luego seleccionando foro temático semana 3. Recuerde argumentar sus respuestas, comentar las demás entradas de sus compañeros, participar en las fechas establecidas por el instructor y revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia.

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

EMPRESA – estudio de caso: MANA S.A. es una empresa dedicada a la prestación de servicios de cuidado y tratamiento del cuerpo (piel-cabello-terapias-masajes) se ha desarrollado empíricamente ya cuenta con un portafolio de servicios amplio y muy interesante el cual debemos enviarlo a diferentes posibles clientes vía correo electrónico y físicamente dejarlo radicado en puntos específicos; debemos generar las respectivas comunicaciones (e-mail y cartas de radicación) que nos presenten como compañía. Además, estar atentos a esas respuestas que generan los clientes para corresponder con sus requerimientos o dudas. Recuerde que nuestra presentación y disposición personal es pieza clave en el buen relacionamiento con el cliente.

Para ingresar a esta simulación y ver el estudio de caso, diríjase al espacio de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego haga clic en la carpeta Actividades Semana 3 y después en Actividad Interactiva Semana 3.

Haga clic en el botón de Actividades del menú principal de la plataforma, luego ingrese a la carpeta Actividades Semana 3 y finalmente haga clic en espacio de envío documento matriz DOFA. No olvide revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia por parte de su instructor.

3.3 Actividades de apropiación:

Prueba en línea: Con el fin de evaluar sus conocimientos adquiridos en la Actividad de Aprendizaje 1, usted resolverá una prueba en línea. Para acceder a esta evaluación online, haga clic en el botón de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego diríjase a Actividades Semana 1 y haga clic en Prueba en línea semana 1. Recuerde que debe resolver esta prueba en los tiempos establecidos por su instructor.



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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>*Prueba en línea</p>	<p>* Define conceptos clave en la comunicación verbal, normas GTC 185.</p> <p>*Protocolos en el envío de correos electrónicos. Normas y características</p>	<p>Prueba en línea Técnica: Lectura Crítica, Análisis reflexivo, mapa conceptual, foro, talleres</p>
<p>Evidencia de Desempeño:</p> <p>*Foro ¿Conoce la importancia de la comunicación no verbal y conoce las normas de la comunicación verbal?</p>	<p>*Entiende y reconoce las características de la comunicación no verbal.</p>	<p>Foro temático. Lista de chequeo</p>
<p>Talleres</p> <p>N° 1. Enviar un correo electrónico a 10 destinatarios con una Cco. (Protocolo)</p> <p>N° 2. Redacte una carta para radicar portafolio de servicio.</p> <p>N° 3. Haga una presentación en Canva de la comunicación verbal y no verbal.</p>	<p>Presenta el diagnóstico</p>	<p>Simulación. Lista de chequeo</p>
<p>Evidencia de Producto:</p> <p>* Radicación y envío de 10 correos institucionales de la empresa . MANA S.A. para entrega de su portafolio de productos y servicios.</p>		



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carta: Escrito que una persona dirige a otra para darle noticias; generalmente se envía por correo encerrado en un sobre. "recibió muchas cartas de felicitación"

Carta abierta Carta que, aunque está dirigida a una persona, se difunde a través de los medios de comunicación. "en los periódicos se puede leer en ocasiones la carta abierta que algún personaje conocido envía a un político"

Canal de la comunicación: El canal es el medio físico a través del cual se transmite y se recibe el mensaje. Si leemos un periódico impreso, el canal es el papel, si el periódico es en línea, el canal es Internet, pero si asistimos a una conferencia, el canal son las ondas sonoras. El código es un conjunto de signos y reglas.

Comunicación: Acción de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Correo: Conjunto de cartas y paquetes que se transportan, entregan o reciben.

Correo electrónico: Un correo electrónico (en inglés: electronic mail, normalmente abreviado e-mail o email) es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.

Emisor. Es el sujeto con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación, es la fuente de comunicación de la cual parte un mensaje o información. El emisor es el productor del mensaje, el encargado de expresar las ideas en un código determinado.

Gesto: Movimiento de una parte del cuerpo, especialmente de la cara o de las manos, con el que se expresa algo. Expresión del rostro.

Mensaje: El mensaje es, en el sentido más general, el objeto de la comunicación. Está definido como la información o enunciado verbal que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (por ejemplo, el habla o la escritura).

Normas: Las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.

Norma GTC 185: El objetivo presentar recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones, con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa.

Radicar: Procedimiento por medio del cual una entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Receptor: Es aquella persona que recibe la información que emana del emisor, a la que va dirigida el mensaje. Mensaje. La idea o información que transmite el emisor al **receptor**, es decir, es el contenido de la **comunicación**.

Políticas: guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Empresa mía. (s.f.) ¿Qué es una matriz DOFA? Recuperado de

<http://www.empresamia.com/crear-empresa/fortalecer/item/811-que-es-unanalisis-dofa> Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. México: Alfaomega. Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales: guía práctica*. México: Alfaomega.

Murcia, H. (2011). *Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Palacio, L. (2010). *Dirección estratégica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial* (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (3ª.ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Rojas, M., & Medina, M. (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Sainz de Vicuña, J. (2004). *La misión hoy más necesaria que nunca*. España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

Suarez, R. (2009). *Generalidades de un planeamiento estratégico*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	NESTOR ENRIQUE GOMEZ RUIZ	INSTRUCTOR	COPLEMENTARIA REGULAR	26 JULIO DEL 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					





