



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 _ Version 2
- Nombre del Proyecto Formativo: 2430087 _ Fortalecimiento del emprendimiento mediante la identificación de ideas de negocio en el entorno de la localidad, para la creación de empresas didácticas.
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto Formativo: Identificar oportunidades de negocio en el entorno de la localidad aplicando estrategias de creatividad, innovación, análisis de alternativas y la normatividad vigente.
- Competencia:
 - 210303022- Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
 - 210601020- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
 - 210601024- Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
 - 210601027- Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. - elaborar.
 - 210602001- Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa
 - 220501046- Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- Resultados de Aprendizaje:
 - 595158– 01- Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.
 - 595132– 01- Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.



- 595106– 02- Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos
- 595108– 01- Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
- 644279- 01- Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización
- 644323- 03- Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas.
- 595139- 01- Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 242 horas

2. PRESENTACIÓN



Respetados aprendices, los invitamos a leer la presente guía, la cual le ayudará a fortalecer sus competencias como futuros Técnicos en Asistencia Administrativa. Como sabemos el Sena en su proceso educativo se encuentra enmarcado en la formación por proyectos. Es así como van encontrar las siguientes competencias: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información, registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico, elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas, tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa, atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa. Lo que le va a permitir contribuir a un mejor desempeño en las Mipymes cumpliendo estrategias que le permitan tener trabajo autónomo y colaborativo sistematizado, organizado y el cual permitirá conocimiento integral



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial

- Observar el video_ que se relaciona a continuación Datos impactantes de la evolución de la tecnología Recuperado de : <https://youtu.be/VhS3xuZViPs>
- De acuerdo con el video observado, reconozca mediante un debate los siguientes puntos:
- Que impacto a tenido la tecnología en la sociedad y en su crecimiento personal?
- Identifique algunos cambios en su diario vivir que ha percibido frente al avance tecnológico?
- En sus actividades diarias como usted ha involucrado la tecnología?
- Como ayuda la IA a los agentes de servicio a que su trabajo se desarrolle de manera más efectiva ?
- Cree usted que el uso de las IA contribuye a ofrecer un mejor servicio y resolver problemas de manera mas efectiva? Por que cree usted que sus conocimientos deben estar a la par con la tecnología?



Recuperado de: <https://acortar.link/He5jFR>

Ambiente requerido: sala de sistema, aula regulada con espacio suficiente para trabajar de manera individual y por grupos, dotación minima para 40 aprendices

Estrategias o técnicas didácticas activas: plenarias, exposiciones, mapas conceptuales, juegos de roles, simulación, juegos o talleres



Materiales de formación: hojas de block, cartulina, marcadores, cuadernos, lápiz, computadores, video beam, memorias usb, elementos ppt

Material de apoyo: material multimedia, guía de aprendizaje

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

3.2.1. Utilizar herramientas tecnológicas de la comunicación de la información y la comunicación.



Figura recuperada:

<https://acortar.link/He5jFR>

Observe el video “Historias de las TIC” que se presenta en el siguiente link

<https://www.youtube.com/watch?v=LsSNyguXQE4>, luego de observar el video realice un análisis que le permita responder las siguientes preguntas:

- a) Que entiende sobre TIC
- b) Qué características tienen los equipos TIC
- c) Indique motores de búsqueda que usted reconoce
- d) Mencione paquete de office que conoce y para qué sirve
- e) ¿Cuáles redes sociales conoce?
- f) ¿Qué entiende por buenas prácticas de uso de la tecnología?
- g) Que sabe usted sobre la IA?
- h) Ha involucrado usted la IA en su proceso de aprendizaje?

3.2.2. Registrar información de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.



Observe el video “Tipos de Sistemas de Información” que se presenta en el siguiente link:
<https://www.youtube.com/watch?v=2qwEGRhdiSk>

Después de la observación del video realice los siguientes ítems

- a) ¿Qué entiende por sistema de información?
- b) ¿Qué recursos tecnológicos de la unidad administrativa reconoce?
- c) Mencione las herramientas informáticas que conozca para procesar datos
- d) Como se relaciona la IA con los sistemas de información.

3.2.3. Elaborar el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto

Observe el video “Normas Técnicas Colombianas para la elaboración de documentos comerciales” que se presenta en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=BWrjiQ4moaw>

Realizo mi auto diagnóstico diligenciando las siguientes preguntas, tomando como referencia la situación: La elaboración y presentación de una carta, memo y un informe.

- a) ¿Qué conozco de cómo elaborar y presentar una carta, un memo y un informe?
- b) ¿Por qué es útil saber elaborar y presentar una carta, un memo y un informe?
- c) ¿Por qué es importante Interpretar las normas técnicas, gramaticales, ortográficas para la elaboración presentación de documentos?
- d) ¿Mencione las técnicas de redacción en la elaboración de documentos que conoce?

3.2.4. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Observa el siguiente video “Servicio al cliente” que se presenta en el siguiente link:

<https://www.youtube.com/watch?v=5Lkg0ghUZmY&t=10s>



Después de observar el video en grupos de trabajo, con ayuda del docente técnico responda en plenaria los siguientes puntos:

Qué medios tecnológicos identifica en el video en la prestación del servicio al cliente.

Cuáles son las características que tienen los clientes

Qué estrategias de atención al cliente identificó usted en el video

Con relación al video observado, determine si se hace uso de aplicación de las técnicas de servicio al cliente, justifique su respuesta.

- ¿Cree usted, si un buen servicio al cliente influye en la cultura organizacional de una empresa?



- Como mejora el uso de la IA el servicio al cliente?

Recuperado de <https://acortar.link/fvr8oN>

3.2.5. Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

Dispuestos en los grupos de trabajo y con la orientación del docente técnico, participar de la didáctica activa “Quién sabe más”, con la que se pretende identificar los conocimientos adquiridos en tu proceso formativo sobre los documentos comerciales, contables y títulos valores.

La actividad consiste en responder 20 preguntas asociadas al tema Conceptos contables. El equipo que suma más puntos será el equipo ganador.

Estas preguntas reposan en la caja del saber, cuando el docente lo indique, un equipo toma un papel, lee la pregunta, consulta con su equipo y responde, si esta es errada, resta un punto. El equipo contrario tiene la oportunidad de responder; si la respuesta es correcta suma doble punto.

Ambiente requerido: sala de sistema, aula regulada con espacio suficiente para trabajar de manera individual y por grupos, dotación mínima para 40 aprendices

Estrategias o técnicas didácticas activas: plenarias, exposiciones, mapas conceptuales, juegos de roles, simulación, juegos o talleres

Materiales de formación: hojas de block, cartulina, marcadores, cuadernos, lápiz, computadores, video beam, memorias usb, elementos ppt

Material de apoyo: material multimedia, guía de aprendizaje



3.3 Actividades de apropiación:



Figura recuperada:

<https://acortar.link/1E0urs>

3.3.1. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

A. Organizados en sus equipos de trabajo SENA, revisen el material de apoyo disponible en los siguientes enlaces:

“Las Tecnologías de la Información y la comunicación TI:

<https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>.

<https://es.slideshare.net/alealba0311/herramientas-tic-55187135>

B Con base en el material consultado, elabore un mapa conceptual donde presente de manera resumida la definición de **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)** y los múltiples instrumentos electrónicos que se encuadran dentro del concepto de TIC

3.3.2. Registrar información de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos

Reconocer los sistemas de información

a) En grupos de trabajo, revisar el material de apoyo llamado “Sistema de información – Presentación” Plataforma Territorium.

b) De acuerdo con la presentación observada, en equipos de trabajo de máximo 5 aprendices, respondan a los siguientes interrogantes.

- ¿Qué es un sistema de información?
- Cuáles son las principales tendencias respecto a los sistemas de información.

Recuperado de: <https://acortar.link/Ytwsf4>





- ¿Mencione las 4 actividades básicas de un sistema de información?, realice un ejemplo teniendo en cuenta estas

3.3.2.1. Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a la necesidad de la unidad administrativa

1. Revisar los videos que le darán una breve explicación de que es y cómo se usan las fórmulas básicas en la hoja de cálculo.

<https://www.youtube.com/watch?v=phy-h61Xnlg><https://www.youtube.com/watch?v=phy-h61Xnlg>

<https://www.youtube.com/watch?v=HWXBnk0cMAQ><https://www.youtube.com/watch?v=HWXBnk0cMAQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=Mx0TJB4QeM8>

Luego de verse los videos respondemos las siguientes preguntas con apoyo del docente técnico

- ❖ Como se identifican las filas.
- ❖ Como se identifican las columnas
- ❖ Consulta y escribe cuantas filas y cuantas columnas tiene Excel.
- ❖ Como se conforma la celda.
- ❖ Para que sirve a barra de fórmulas.



Recuperado de: <https://acortar.link/n6S9PP>

2. El Excel es una hoja de cálculo desarrollada por Microsoft que forma parte del paquete Office y que nos ayuda a trabajar con datos numéricos, en grupo de trabajo Sena desarrolle el taller llamado “Excel de funciones básicas”, desarrollen los ejercicios verificando cada una de las respuestas dadas en el mismo.



Escanea el QR Taller de funciones básicas de Excel.

Después de desarrollar la actividad esta debe ser subida al portafolio de evidencia del aprendiz en: Documentos generales – Fase Análisis – Evidencia de aprendizaje



3.3.3. Elaborar documentos con la normativa técnica

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

En equipos de trabajo de 5 aprendices y haciendo uso de las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación, textos bibliográficos y basados en la lectura del material de apoyo dispuesto en Territorium, deben consultar en el ambiente de aprendizaje,

- a) Con su grupo investigue las diferentes herramientas informáticas que existen para el procesamiento de datos, luego lea y responda el cuestionario

Enlace: <https://es.slideshare.net/AbyFranc/herramientas-para-procesar-informacin>

- ¿En qué consiste el procesamiento de datos?
- ¿A que ayuda el procesamiento de datos?
- ¿Mencione las herramientas utilizadas para procesamiento de datos?
- De que manera el uso de todas estas herramientas mejoran tanto el servicio como la calidad de vida de las personas?

- b) Realice la lectura que se encuentra en el link: <http://slideplayer.es/slide/4214079/>
Con base en la lectura, elabore un glosario de términos teniendo en cuenta definición, objetivos, elementos que intervienen en el proceso, componentes mínimos de un proyecto de investigación, diseño de la investigación, tipos y métodos de investigación.

- c) En equipos de trabajo Consulte el Material de Apoyo “Conceptos básicos de estadística” y diligencie el siguiente cuadro.

Concepto	Representación Grafica	Campo de aplicación
Pictograma		
Gráfico Circular		
Gráfico de Barras		
Entrevista		
Encuesta		



Lista de Chequeo		
Cuestionario		
Grupo Focal		

- d) Con apoyo del docente técnico realice el estudio de caso que se encuentra ubicado en el material de apoyo en la plataforma Territorium. **ACTIVIDAD No. 2 “Taller Distribución de Frecuencias”** con el fin de afianzar su saber sobre los conceptos de frecuencia absoluta, relativa y acumulativa, para datos agrupados bajo los conceptos matemáticos donde determine el rango, ancho de clase, intervalos, nuevo rango y diferencia de rango.
- e) Teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el docente sobre “Medidas de Tendencia Central”, realice los ejercicios propuesto en el documento que se encuentra en la plataforma Territorium Material de Apoyo: “Actividad Medidas de Tendencia Central”.
- f) Con base en la lectura del Material de Apoyo: “Muestreo”, analice que tipo de muestreo es el apropiado para realizar en la fase de análisis del proyecto formativo. Teniendo en cuenta los ejercicios socializados en el ambiente de aprendizaje desarrolle la “Actividad de Muestreo”.

Una vez realizadas las actividades planteadas en los puntos anteriores (d, e, f) deberán subir su evidencia al portafolio en el drive, carpeta evidencias de aprendizaje, fase de análisis.

3.3.4. Tramitar correspondencia de acuerdo con los proceso técnicos y normativos

Identificar el entorno empresarial

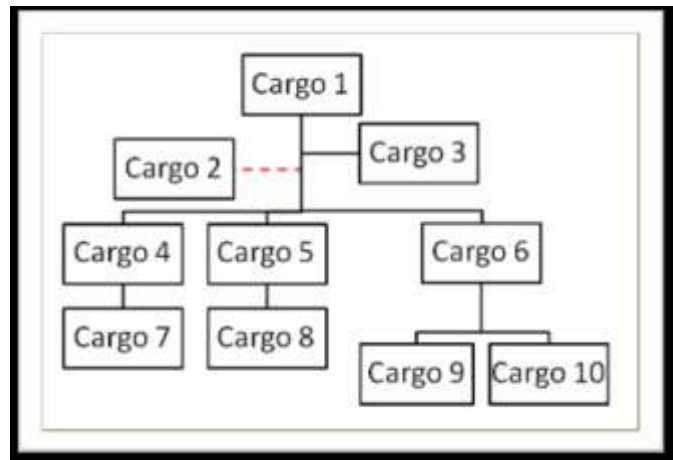
- A. Organizados en sus equipos de trabajo SENA, revisen el material de apoyo disponible en los siguientes enlaces:
- “Estructura y diseño organizacional”:
<https://es.slideshare.net/vilnya/estructura-y-diseo-organizacional-12184648>
 - “Análisis de las organizaciones”:
<https://es.slideshare.net/luismarlmg/estructura-organizacional-13045747>

Con su equipo de trabajo SENA organice los siguientes cargos, de acuerdo al organigrama presentado a continuación, tenga en cuenta el material de apoyo revisado y las orientaciones del docente técnico:



Cargos organigrama:

- Revisor fiscal externo
- Coordinador de Servicios Generales
- Conserje
- Asistente de gerencia
- Coordinador Talento humano
- Gerente General
- Asesores comerciales
- Coordinador Comercial
- Recepcionista
- Guarda de seguridad



3.3.4.1. Definición y clasificación de las empresas



Recuperado de: <https://acortar.link/xuYYLP>

Organizados en sus equipos de trabajo SENA, elaboren las siguientes actividades:

A. Con la orientación del docente técnico, revise el material de apoyo disponible en el siguiente enlace: <https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/>.

Con base en el material consultado, elabore un mapa conceptual donde presente de manera resumida la definición de empresa y la clasificación de las mismas.

3.3.4.2. Planeación estratégica

- Con la orientación del docente técnico observen las presentaciones que se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:
<https://es.slideshare.net/acarrillo742/planeacion-estratgica-4237594>
<https://es.slideshare.net/re21do/la-planificacin-estratgica>
- De acuerdo con las presentaciones observadas, con su equipo de trabajo responda los siguientes interrogantes.



- ¿Qué es la planeación estratégica?
- ¿Por qué la planeación estratégica contribuye al éxito de las empresas?
- ¿Cómo se estructura el plan estratégico?

Posteriormente en mesa redonda en el ambiente de aprendizaje, cada equipo de trabajo Socializara en el ambiente de aprendizaje las respuestas.

3.3.4.3. Sectores económicos de Colombia

- A. Observe el video disponible en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=lOC3yoe-ogw>.
Durante la sesión de aprendizaje el docente técnico profundiza los conceptos presentados y se aclaran dudas.
- B. De acuerdo con el video y las orientaciones brindadas por el docente técnico, elabore un mapa mental donde presente los sectores económicos en Colombia.

3.3.4.4. Matriz FODA

- A. Observe los siguientes videos:
- Cómo hacer un Análisis F.O.D.A. Ejemplo práctico <https://www.youtube.com/watch?v=Sq4IVY65bjk>
 - Cómo hacer una F.O.D.A: <https://www.youtube.com/watch?v=TBQ9UZI1KnI>



A partir del punto anterior y con las explicaciones del docente técnico, realizar un análisis F.O.D.A de su institución educativa; éstos resultados deben ser compartidos en conversatorio que se organice en el ambiente de aprendizaje.

Recuperado de: <https://acortar.link/Ytwsf4>



3.3.5. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

En equipos de trabajo (5 aprendices) elabore una presentación de servicio al cliente utilizando la IA y las herramientas ofimáticas como (prezi, power point, canvas, entre otras).

- Los medios establecidos por los cuales una organización presta atención y servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- Estrategias de atención personalizada.
- Información requerida por el cliente.
- Componentes del triángulo del servicio.
- Ciclo del servicio y los momentos de verdad.
- Herramientas de la tecnología de la información y la comunicación que se utilicen en una organización en la prestación del servicio al cliente.
- Normas legales vigentes relacionadas con atención a clientes.
- Cultura organizacional.
- Etiqueta y protocolo institucional

3.2.6. Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

3.2.6.1 Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normativa y las políticas institucionales.

Observe los siguientes videos:

- https://www.youtube.com/watch?v=yzEDjK3_mpA _ Conceptos básicos de contabilidad
- <https://www.youtube.com/watch?v=c71Ptm9IUml> _ Que son los impuestos
- <https://www.youtube.com/watch?v=MG4kgKkRbus> _ Tipos de impuesto
- <https://www.youtube.com/watch?v=yvilv6yfTEg> _ Documentos contables y comerciales
- <https://www.youtube.com/watch?v=zdCnesVzM0s> _ Tipos de sociedades

y con el apoyo del docente técnico, en equipos de trabajo elaboré un mapa conceptual de conceptos contables, los cuales deben socializar en clase:

- Normas tributarias vigentes
- Tipos de sociedad
- Políticas contables
- Impuestos tributarios
- Responsabilidades comerciales
- Actos mercantiles
- Documentos contables y no contables



Al finalizar la actividad recuerde guardar la evidencia digital en el portafolio de evidencias en la Fase de Análisis

Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices

Materiales: Computadores, Video beam, marcadores, tablero, lapicero, cinta adhesiva, hojas de block.

Ambiente requerido: sala de sistema, aula regulada con espacio suficiente para trabajar de manera individual y por grupos, dotación mínima para 40 aprendices

Estrategias o técnicas didácticas activas: plenarias, exposiciones, mapas conceptuales, juegos de roles, simulación, juegos o talleres

Materiales de formación: hojas de block, cartulina, marcadores, cuadernos, lápiz, computadores, video beam, memorias usb, elementos ppt

Material de apoyo: material multimedia, guía de aprendizaje

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

- 1. Identificar oportunidades de negocio en el entorno de la localidad aplicando estrategias de creatividad, innovación, análisis de alternativas y la normatividad vigente.**

Con el propósito de transferir los conocimientos adquiridos en el proceso formativo en la fase análisis, se propone realizar las siguientes actividades:

- a) Determine la zona (Comuna) donde se realizará trabajo de campo con algunas Mypimes del sector a las cuales se aplicará un instrumento que permitirá identificar los procesos administrativos que tienen cada una de ellas, en cada barrio de la zona escogida encontrarán establecimientos como: panaderías, almacenes, supermercados, tiendas, misceláneas y entre otras.
- b) Relacione los diferentes tipos de negocio encontrados en el sector, teniendo en cuenta su comuna, barrio, nombre o razón social, actividad económica.
Luego seleccione una herramienta informática que se pueda utilizar para procesar datos.

Tenga en cuenta las recomendaciones dadas por el docente o instructor técnico.



2. Diseñar un instrumento para el diagnóstico empresarial (**entrevistas, encuestas, cuestionarios, o listas de chequeo**) que le permita recopilar la información necesaria con respecto a la gestión administrativa: (gestión documental, publicidad, servicio al cliente, Seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad ambiental, producir documentos organizacionales, constitución legal, estructura organizacional, organización de eventos) y contable (soportes, libros, inventarios, nómina, presupuesto, diseño de documentos comerciales) recuerden que esta información es necesaria para el diagnóstico en las Mipyme.

<https://acortar.link/7HNTf4>



Recuperado de:

3. Aplicar el instrumento para recopilar la información necesaria en las Mipymes del sector (entrevista, encuestas, cuestionarios o listas de chequeo). Cada equipo SENA, debe emplear las técnicas de atención al cliente.
4. Para desarrollar las visitas a la Mipymes tenga en cuenta:
 - a) Portar el uniforme de diario estipulado por la Institución Educativa para generar credibilidad a los empresarios.
 - b) Cada aprendiz debe descargar e imprimir la constancia de estudios desde la plataforma sofiaplus, que los avala como aprendices del programa articulado con el SENA, esta certificación se presenta a los propietarios para que les permitan realizar el proceso
 - c) Organizar la información recolectada del instrumento de investigación en tablas y gráficos que determinen las medidas de tendencia central, frente a las necesidades encontradas en el área de servicio al cliente, gestión documental, publicidad, servicio al cliente, seguridad y salud en el trabajo, constitución legal, estructura organizacional y contabilidad. Analizar la información presentada e interpretar los resultados. Debe aplicar norma técnica a la presentación de tablas y gráficos (GTC 185).
 - d) Con el desarrollo de esta actividad usted podrá determinar las debilidades en los diferentes procesos administrativos en las microempresas del sector. De acuerdo con la información



recolectada y teniendo como base el conocimiento necesarios realizar un respectivo análisis y estrategia para las mipymes encuestadas, donde se identifiquen las necesidades en los procesos administrativos

- e) Plantear una idea de negocio que responda a las necesidades identificadas en la investigación realizada y para el planteamiento de la idea de negocio, tenga en cuenta lo siguiente:
- ❖ La idea de negocio debe estar relacionada como mínimo con una de las siete (7) competencias técnicas del programa de formación.
 - ❖ El nombre asignado a la idea de negocio debe ser creativo, corto y de fácil recordación
 - ❖ Definir el objeto social de la unidad de negocio.
 - ❖ Justifique las razones por las cuáles su equipo de trabajo escogió la idea de negocio, teniendo en cuenta las necesidades identificadas en las Mipymes encuestadas en el sector
5. Consolidar la información obtenida en un informe técnico elaborado en Word, aplicando la guía técnica GTC 185 para la presentación de informes que contenga:
- Introducción
 - Justificación
 - Objetivos (Generales y Específicos)
 - Caracterización del sector
 - Instrumento de investigación aplicado para la recolección de datos
 - Análisis estadístico con tablas y gráficos, y
 - Estrategias de las Mipymes,
 - Conclusiones y recomendaciones del trabajo.
6. Este informe, una vez revisado y aprobado por el docente técnico, será socializado como evidencia final de la fase mediante una presentación en power point o la herramienta que escoja para sustentar.

El informe es la evidencia de la fase y debe ser subida al drive en el espacio documentos generales – Fase Análisis - Evidencias de aprendizaje y a la plataforma zajuna.

Tenga en cuenta los siguientes aspectos para la presentación diagnóstica a las Mipymes:



- ✓ Presentación Personal.
 - ✓ Dominio de la temática por parte de todo el equipo.
 - ✓ Manejo adecuado del tono de voz, dominio del auditorio y manejo del tiempo.
 - ✓ Uso adecuado de las herramientas tecnológicas con las cuales apoya la sustentación.
 - ✓ Tener en cuenta la planeación de la logística de la actividad (disposición del ambiente, herramientas tecnológicas, presentación de los grupos, ventilación, ambientación del lugar).
- Solicite al instructor técnico Sena, la lista de chequeo con la cual será evaluado el informe y en general la fase.

Ambiente requerido: sala de sistema, aula regulada con espacio suficiente para trabajar de manera individual y por grupos, dotación mínima para 40 aprendices

Estrategias o técnicas didácticas activas: plenarias, exposiciones, mapas conceptuales, juegos de roles, simulación, juegos o talleres

Materiales de formación: hojas de block, cartulina, marcadores, cuadernos, lápiz, computadores, video beam, memorias usb, elementos ppt

Material de apoyo: material multimedia, guía de aprendizaje

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
Analisis	Identificar oportunidades de negocio en el entorno de la localidad aplicando estrategias de creatividad, innovación, análisis de alternativas y	3.3 Actividades de apropiación	Evidencias de Conocimiento: Elaboración de mapa conceptual, instrumentos para la recolección de datos y tipos de gráficos.	1. Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. 2. Elige herramientas tic,	Técnica: Representación conceptual Instrumento: Lista de chequeo



<p>Analisis</p>	<p>la normatividad vigente. informe de la oportunidad de</p>	<p>3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento</p>	<p>Evidencias de Desempeño:</p> <p>Sustentación de la evidencia por medio de exposición magistral en el ambiente de aprendizaje, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles.</p>	<p>de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.</p> <p>3. Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso.</p> <p>4. Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo.</p>	<p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>
<p>Analisis</p>		<p>3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento</p>	<p>Evidencias de Producto:</p> <p>Informe técnico, que consolide los datos obtenidos y analizados para el levantamiento del diagnóstico de las Mipymes. Teniendo en cuenta la GTC 185</p>	<p>5. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas.</p> <p>6. Utiliza motores de búsqueda,</p>	<p>Técnica: Valoración de Producto</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>



				<p>programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.</p> <p>7. Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación.</p> <p>8. Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos realizados.</p> <p>9. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo</p>	
--	--	--	--	--	--



				<p>con los estándares recomendaciones.</p> <p>10. Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software.</p> <p>Utiliza una posición adecuada de acuerdo al espacio y condiciones de la oficina.</p> <p>11. Transcribe encuestas de acuerdo al modelo suministrado.</p> <p>12. Recolecta datos en encuestas de forma manual o electrónica de acuerdo a la tecnología disponible.</p> <p>13. Clasifica los datos recolectados de acuerdo con el propósito de la</p>	
--	--	--	--	--	--



				<p>encuesta</p> <p>14. Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas</p> <p>15. Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo.</p> <p>16. Compara veracidad de las tablas teniendo en cuenta los datos recolectados.</p> <p>17. Selecciona del tipo de gráfico de acuerdo con la necesidad de información de la unidad administrativa.</p> <p>18. Organiza la información de acuerdo con la política institucional.</p> <p>19. Utiliza tecnologías disponibles en la nube para almacenamientos</p>	
--	--	--	--	---	--



				<p>de información teniendo en cuenta políticas de la organización.</p> <p>20. Clasifica la información del ordenador teniendo en cuenta las políticas de la organización</p> <p>21. Elabora reportes teniendo en cuenta la tecnología disponible de acuerdo al requerimiento. seguridad de la información de la organización</p> <p>22. Entrega los reportes teniendo en cuenta la normatividad ambiental.</p> <p>23. Controla la entrega de los reportes de acuerdo a las políticas de conservación de documentos de la</p>	
--	--	--	--	--	--



				organización. 24. Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional	
--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

GTC 185: Guía técnica colombiana, para la producción de documentos organizacionales.

Formación Titulada: Tipo de formación orientada al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos de actitudes y de valores para la convivencia social, que le permiten a la persona desempeñarse en una actividad productiva. Comprende las actividades de formación, entrenamiento y reentrenamiento en temas específicos que se caracteriza porque las acciones de formación conducen al otorgamiento de un título de formación profesional.

Ocupación: Conjunto de funciones laborales necesarias en la elaboración del mismo tipo de bienes y servicios que requiere el sistema de producción, desarrollando procedimientos específicos, utilizando tecnologías particulares y aplicando conocimientos comunes a un conjunto de procedimientos.

Competencia: El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción.

Ambiente de aprendizaje: Entorno delimitado en el cual ocurren ciertas relaciones de trabajo formativo. Criterios de Desempeño: "Resultados que una persona debe obtener y demostrar



en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente."

Criterios de Evaluación: Indicadores que señalan el nivel de logro que deben alcanzar los Alumnos durante su proceso de aprendizaje y que permiten al Instructor emitir un juicio durante el proceso formativo o al final del mismo.

Evidencias de conocimiento: manifestaciones ciertas y claras sobre el aprendizaje del aprendiz, relacionadas con el saber y el comprender; saber que se debe hacer, cómo se debe hacer, por qué se debe hacer y qué se debe hacer cuando las circunstancias cambian; esto incluye el conocimiento de hechos y procesos, la comprensión de los principios y las teorías y las maneras de utilizar y aplicar el conocimiento en situaciones cotidianas o nuevas.

6. WEB GRAFIA

<https://www.youtube.com/watch?v=LsSNyguXQE4>

<https://www.youtube.com/watch?v=2qwEGRhdiSk>

<https://www.youtube.com/watch?v=BWrjiQ4moaw>

<https://www.youtube.com/watch?v=5Lkg0ghUZmY&t=10s>

<https://acortar.link/fvr8oN>

<https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>.

<https://es.slideshare.net/alealba0311/herramientas-tic-55187135>

<https://www.youtube.com/watch?v=phy-h61Xnlg>

<https://www.youtube.com/watch?v=HWXBnk0cMAQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=Mx0TJB4QeM8>

<https://es.slideshare.net/AbyFranc/herramientas-para-procesar-informacin>

<http://slideplayer.es/slide/4214079/>

<https://es.slideshare.net/vilnva/estructura-y-diseo-organizacional-12184648>

<https://es.slideshare.net/luismarlmg/estructura-organizacional-13045747>

<https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/>.

<https://es.slideshare.net/acarrillo742/planeacion-estrategica-4237594>



<https://es.slideshare.net/rez21do/la-planificacin-estratgica>

<https://www.youtube.com/watch?v=lOC3yoe-ogw>.

<https://www.youtube.com/watch?v=Sq4lVY65bjk>

<https://www.youtube.com/watch?v=TBQ9UZl1KnI>

https://www.youtube.com/watch?v=yzEDjK3_mpA

<https://www.youtube.com/watch?v=c71Ptm9lUml>

<https://www.youtube.com/watch?v=MG4kgKkRbus>

<https://www.youtube.com/watch?v=yvilv6yfTEg>

<https://www.youtube.com/watch?v=zdCnesVzM0s>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Equipo de instructores Técnicos del Programa Asistencia Administrativa	Instructores de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	2018 a 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Equipo de instructores Técnicos del Programa Asistencia Administrativa	Instructores de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	2018	Ajuste de Actividades
	Revisado por: Liliana Vargas Castaño	Formadora de instructores	Centro de Gestión Tecnológica	13/02/2018	Ajuste de Actividades



			de Servicios		
	Revisado por: Eliana C Hleap B.	Formadora de Instructores	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	22/03/2018	Ajuste de Actividades
	Claudia Lorena Catuche Macías	Instructor de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	04/03/2020	Ajustes de actividades por cambio de proyecto y cambio de formato
	Claudia Lorena Catuche Macías Miryam Martínez Gloria Inés Viteri	Instructor de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	28/03/2022	Ajustes de actividades por cambio de proyecto y cambio de formato
	Claudia Lorena Catuche Macías Francisco Paulo Olave Gutierrez Gloria Inés Viteri Melo	Instructor de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	07/03/2023	Ajustes de actividades en competencia de Tramitar
	Claudia Lorena Catuche Macías Rafael Marquez	Instructor de Articulación con la Educación Media	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	03/07/2024	Ajustes por cambio de versión de formato