



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

Código del Proyecto de Formación: 2430087

Nombre del Proyecto: 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: EVALUACIÓN.

Actividad de Proyecto: Evaluar el rendimiento de la idea de negocio teniendo en cuenta las estrategias implementadas, mediante indicadores de control que permitan realizar seguimiento y autocontrol de la empresa didáctica.

Competencias a alcanzar:

- Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
- Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa
- Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- **CL: Utilizar herramientas informáticas:** 03-Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos
- **CL: Registrar información:** 05 Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información
- **CL: Tramitar correspondencia:** 04 Conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales
- **CL: Reconocer recursos financieros:** 04 Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada de acuerdo con normativa y políticas institucionales.
- **CL: Atender clientes:**



- ✓ 06-Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- ✓ 07-Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan
- ✓ 08-Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas

• **Duración de la guía:** 131 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz, con el desarrollo de la presente guía de aprendizaje se fortalecerán las competencias de informática, gestión documental, contabilidad, servicio al cliente y creación de eventos empresariales, que le permitirán **suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de las mipymes.**



Imagen1. Los beneficios de la atención al cliente. <https://n9.cl/qlyn>

Para alcanzar los objetivos definidos se requiere motivación, trabajo autónomo, responsabilidad, disposición y trabajo colaborativo. Recuerde que cuentan con el acompañamiento, apoyo y asesoría de los docentes técnicos e instructores vinculados al programa de formación; así como herramientas de apoyo con el uso de las TIC en los ambientes de aprendizaje.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Tomando como referencia los videos que se muestran a continuación, mencione por que las TICS se convierten en una herramienta fundamental para la comunicación y la optimización del servicio al cliente:

Tecnología de información y comunicación:

<https://www.youtube.com/watch?v=GN6qmy7Gtic>

La importancia de las Tics en la educación.

<https://www.youtube.com/watch?v=h40pXhuyNRM>



De acuerdo con los videos observados, realice un debate en mesa redonda sobre la importancia de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic) en el servicio al cliente y su implementación.

El docente moderará la sesión motivando la participación de todos los Aprendices y compartiendo experiencias propias relacionadas con el tema tratado.

- **Ambiente requerido:** Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- **Materiales:** Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapiceros, Cinta Adhesiva, Marcadores borrables, Hojas de Block.

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

Actividad 1. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

En esta actividad usted podrá identificar como el uso de las Tics revoluciona el mundo de la comunicación, facilita el acceso a medios informáticos y mejora eficazmente la atención al servicio al cliente. Los resultados de esta actividad son indicadores de los temas que se deben profundizar; posiblemente unos más que otros.



Para realizar esta actividad se requiere de trabajo colaborativo, para ello deben organizarse por equipos de 4 personas. La actividad la desarrollaremos con la Técnica Didáctica de Diálogos Simultáneos: Es una técnica también llamada “**cuchicheo**”, se emplea para buscar soluciones rápidas a problemas y confrontar puntos de vista. Participa todo el grupo dividido en pequeños equipos. Cada equipo discute el problema en un espacio breve de tiempo. Después de haber confrontado sus puntos de vista cada uno de los grupos socializará la respuesta a la pregunta asignada.

Las preguntas son las siguientes:

- ¿Qué entiende por tecnologías de la información y la comunicación TIC?
- ¿Cuál es la herramienta clave que permite la interacción de la tecnología digital con el mundo?
- ¿Por qué se dice que tanto el Hardware como el software son herramientas claves en una organización?



- *Haga una pequeña reseña histórica de ¿cómo ha evolucionado la comunicación?*
 - *¿Cómo era el mundo antes de los tics?*
 - *Mencione ¿cómo ha influido el uso de los tics en su núcleo familiar?*
 - *¿Qué es para usted un canal de comunicación? ¿Cuáles conoce y cuales utiliza con más frecuencia?*
 - *¿Cuál es la importancia del servicio al cliente multicanal?*
 - *¿Cómo Implementar el uso de redes sociales en el servicio al cliente?*
 - *¿Por qué es importante el uso de las tics en la comunicación y por qué se han convertido en una herramienta fundamental de apoyo en las organizaciones para optimizar el servicio al cliente?*
- Ambiente de formación requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
 - Materiales: Computadores con internet, Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.

Actividad 2. Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.

En grupos de 4 Aprendices, observen el enlace del video que se colocan a continuación y responda las siguientes preguntas: <https://www.youtube.com/watch?v=RrXk3vv0xjA>

- *¿Le parecen los formularios Google, una herramienta útil y por qué?*
- *¿Qué funciones en su vida laboral tendría un formulario de Google?. Menciona la mayor cantidad que pueda.*
- *¿Qué tipos de preguntas se pueden hacer en un formulario Google?*
- *¿Cómo marco en el formulario Google que la pregunta es obligatoria?*
- *¿Qué opciones se tienen para enviar el formulario Google a los contactos?*
- *¿Qué ventajas tiene el uso de formularios Google?*
- *¿Cuál es la estructura básica de un formulario Google?*

Luego de respondidas las preguntas, socialícelas a su grupo de clase.

- Ambiente de formación requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores con internet, Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.

Actividad 3. Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa.

En grupos de 4 Aprendices, lean apartes del libro del enlace que se coloca a continuación, que tiene que ver con la conservación y preservación en soportes físicos y digitales y cada grupo hace una presentación en Power Point y la exponen al final de la o las sesiones necesarias: <https://inai.janium.net/janium/Documentos/3482.pdf>

Grupo 1. Conceptos de preservación, conservación, restauración y conservación preventiva

Grupo 2. Diferencias y puntos de encuentro de los conceptos de preservación, conservación y restauración



Grupo 3. Políticas y normas de preservación física

Grupo 4. Diseño de planes de prevención y recuperación de siniestros y catástrofes

Grupo 5. Técnicas de conservación preventiva de documentos físicos

Grupo 6. Estándares y normatividad internacional para la preservación digital

Grupo 7. Elementos para el diseño de un plan de preservación digital a largo plazo

- Ambiente de formación requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores con internet, Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.

Actividad 4. Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.

El reconocimiento de recursos financieros de acuerdo con la metodología y normativa implica seguir un conjunto de principios y reglas establecidos para determinar cómo y cuándo se deben registrar los recursos financieros en los estados financieros de una empresa. Aquí están los pasos clave para reconocer los recursos financieros:

Identificación de los recursos financieros: El primer paso es identificar y clasificar los distintos recursos financieros de la empresa. Estos pueden incluir el efectivo en caja, cuentas bancarias, inversiones a corto y largo plazo, cuentas por cobrar, acciones y bonos, entre otros.

Aplicación de la metodología contable: Una vez identificados los recursos financieros, se deben aplicar los principios contables y la metodología requerida por las normativas contables, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), dependiendo del marco normativo aplicable en el país.

Valoración de los recursos financieros: Los recursos financieros deben ser valorados de acuerdo con la metodología establecida. Por ejemplo, el efectivo y equivalentes de efectivo se reconocen generalmente al valor nominal, mientras que las inversiones se valoran al valor justo de mercado.

Registro en los estados financieros: Una vez valorados, los recursos financieros deben ser registrados en los estados financieros de la empresa. Esta información se presenta principalmente en el balance general, donde los activos financieros se clasifican según su liquidez y naturaleza (corrientes o no corrientes).

Es importante destacar que los recursos financieros también deben cumplir con los criterios de reconocimiento, como la probabilidad de obtener beneficios económicos futuros relacionados con el recurso y que su valor pueda ser medido de manera confiable. Además, es fundamental seguir los lineamientos y regulaciones específicas establecidas por los organismos de supervisión y control financiero del país.

En conclusión, el reconocimiento de recursos financieros de acuerdo con la metodología y normativa implica identificar, valorar y registrar los recursos financieros en cumplimiento con los principios y reglamentos contables aplicables. Esto proporciona una presentación precisa y confiable de la situación financiera de la empresa en sus estados financieros.

Bing Vídeos

[La ADMINISTRACIÓN y su IMPORTANCIA 📁 - Curso Administración de negocios #01 \(youtube.com\)](#)



- Ambiente de formación requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores con internet, Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Actividad 1. En la actualidad existen diferentes herramientas tecnológicas que permiten atender las necesidades de los clientes: Web Chat, Redes Sociales, Teléfono, Correo Electrónico, Mensajes de Texto, devolución de llamada.

A continuación, podrá observar las estadísticas de los medios de comunicación más usados en Colombia:

Según el reporte realizado por el ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), en las redes que más se usan son YouTube con un 95.7 % WhatsApp y Facebook, con un 90.7% y un 93.6%, respectivamente. Instagram, con un 82.0%; y TikTok, con un 70.1%. Información obtenida de (<https://inbound-marketing.xtresmedia.com/blog/cuales-son-las-redes-sociales-mas-populares-en-colombia>)

Los cuatro canales que más se utilizan son: correo electrónico (82%), teléfono (72%), chat en vivo (58%), autoservicio online y preguntas frecuentes (56%)”.

Para desarrollar la siguiente actividad observe los videos de apoyo, posteriormente diligencie el cuadro sinoptico con sus propias palabras. Una vez diligenciado el cuadro sinóptico, será socializado por equipos de trabajo así:

- Cada equipo de trabajo se encargará de un ítem, el cual será asignado por el docente o instructor que esté a cargo.
- Cada grupo debe presentar su ítem: la descripción completa, ventajas y ejemplo de uso.



Actividad 2. A continuación, observe el material de apoyo para realizar la actividad:

Video- “Medios tecnológicos para el servicio al cliente” <https://www.youtube.com/watch?v=1V1CrhwqCHK>

“7 herramientas tecnológicas para aumentar la calidad en la atención al cliente” Recuperado de: <https://www.globalstd.com/blog/7-herramientas-tecnologicas-para-aumentar-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente/>

“Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial” <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avances/article/view/26656/26997>



Herramientas tecnológicas utilizadas			
Ítem	Descripción	Ventajas	Ejemplo de uso
CRM (Customer Relationship Management)  <p>Imagen 8. Recuperada de: https://co.pinterest.com/pin/612911830513103620/</p>			
La nube informática.  <p>Imagen 9. Recuperada de: https://n9.cl/gx9l</p>			

Redes sociales



Imagen10.Recuperada de: <https://n9.cl/e3vg>

E-mail







Imagen11.Recuperada de: <https://n9.cl/ytnp>



Whatsapp





<p><i>Twitter</i></p>  <p>Imagen13.Recuperada de: https://n9.cl/2a73z</p>			
<p><i>Instagram</i></p>  <p>Imagen14.Recuperada de https://n9.cl/lqg5h</p>			
<p><i>Facebook</i></p>  <p>Imagen15.Recuperada de: https://n9.cl/rq8ik</p>			
<p><i>Messenger</i></p> 			



<p><i>Video conferencia skype-zoom.us</i></p>  <p>Imagen17.Recuperada de https://n9.cl/gclaw</p>  <p>Imagen18.Recuperada de: https://n9.cl/zjqj6</p>			
<p>Geolocalización</p>  <p>Imagen19.Recuperada de: https://n9.cl/tqxyf</p>			

- Ambiente de formación requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores con internet, Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Evaluar el rendimiento de la idea de negocio teniendo en cuenta las estrategias implementadas, mediante indicadores de control que permitan realizar seguimiento y autocontrol de la empresa didáctica.

Estimado aprendiz con su equipo de trabajo Sena construya:



- a) Una encuesta en Google drive de 15 preguntas que permita: *Evaluar el impacto de los tics como estrategias comunicativas y educativas, * Evaluar el evento, *Evaluar el uso de los tics como herramienta fundamental de apoyo en la optimización del servicio al cliente.
- b) Las preguntas deben ser de selección múltiple y de única respuesta.
- c) Realice una base de datos con 10 integrantes del salón que contenga: Nombre-Apellidos-Celular-Correo electrónico de tal manera que pueda enviar el link vía utilizando los diferentes canales de comunicación como: correo electrónico, Messenger, WhatsApp, para aplicar la encuesta. Debe tomar pantallazos del enlace subido en estos canales de comunicación.
- d) Antes de enviar la encuesta envíe un mensaje por el medio de comunicación que usted seleccionó presentando al encuestado el objetivo de la encuesta, posteriormente adjunte el link y envíe a las personas a las cuales le aplicara la encuesta.
- e) Aplique la encuesta a 10 personas de la base de datos.
- f) Con la información estadística arrojada por las 10 encuestas aplicadas, elabore un informe de los resultados obtenidos teniendo en cuenta las normas APA. Esta evidencia deberá subirla al portafolio del aprendiz en la fase Evaluación –carpeta evidencias de aprendizaje y también en el espacio evidencias de la plataforma Zajuna.



El informe escrito debe contener:

- ✓ *Portada*
- ✓ *Contraportada*
- ✓ *Introducción*
- ✓ *Contenido*
- ✓ *Objetivo Generales*
- ✓ *Objetivos específicos (Mínimo 3)*
- ✓ *Encuesta aplicada*
- ✓ *Conclusiones*
- ✓ *Recomendaciones*
- ✓ *Webgrafía.*

g) Realizar la sustentación de estos resultados en ambiente de aprendizaje con el acompañamiento del docente técnico e instructor.

Ver material de apoyo:

Como crear encuestas online en google. <https://papelesdeinteligencia.com/como-hacer-una-encuesta-gratis/> La encuesta debe realizarse por google drive formularios, seleccione la opción de múltiples respuestas.

Descargue aquí. Plantilla en Word con normas APA actualizadas. <https://normasapa.in/>

Normas APA para la presentación de trabajos escritos: <https://normasapa.com/formato-apa-presentacion-trabajos-escritos/>

- Ambiente Requerido: Mipymes de la comuna, ambiente regular y de informática
- Materiales: Video bean, equipos de cómputo, cámara fotográfica, tablematic, hojas de papel, fotocopias, lapiceros, lápiz, borrador, libros contables, formatos contables



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
EVALUACIÓN	Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.	<p>Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos</p> <p>Elaborar reportes de acuerdo con los requerimientos de información</p> <p>Conservar y preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas técnicas, la tecnología disponible, la normativa y políticas institucionales</p> <p>Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o</p>	<p>Evidencia de conocimiento</p> <p>Cuadro sinóptico sobre los diferentes medios tecnológicos que las empresas pueden utilizar para la prestación del servicio.</p> <p>Evidencias de Desempeño</p> <p>Medición de la satisfacción del cliente por medio de encuesta virtual.</p>	<p>Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento de acuerdo con los requerimientos de la organización.</p> <p>Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los 22/10/19 09:58 am página 17 de 65 línea tecnológica: cliente red tecnológica: tecnologías de gestión administrativa y servicios financieros red de conocimiento: red de conocimiento en gestión administrativa, y financiera procesos de comunicación y las políticas de la organización</p> <p>Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. - atiende llamadas y mensajes de clientes internos y</p>	<p>Técnica: Valoración de los conceptos. Instrumento: Lista de Chequeo</p> <p>Técnica: Valoración de la encuesta Instrumento: Lista de chequeo</p> <p>Técnica: Valoración de producto</p> <p>Instrumento: Listade chequeo</p>



		<p>sistematizada de acuerdo con normativa y políticas institucionales.</p> <p>Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.</p> <p>Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.</p> <p>Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas</p>	<p>Evidencias de Producto:</p> <p>Informe en Word con normas APA con los análisis de los resultados de la encuesta.</p>	<p>externos de acuerdo con los estándares, tiempos y políticas de calidad de la organización. - elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. - aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales. Verifica el cumplimiento del programa establecido en la agenda teniendo en cuenta las políticas de la organización. - aplica el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y conferencistas al evento de acuerdo al protocolo establecido. - elabora tarjetas y cartas de agradecimiento, observando las normas de protocolo</p>	
--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TIC: TIC es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación, **son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente**, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

HERRAMIENTA: es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza



SERVICIO AL CLIENTE: es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

GOOGLE DRIVE: es el servicio de almacenamiento de datos en una nube de la red. El servicio incluye 15 GB gratuitos en una plataforma en la que puedes crear carpetas y guardar todo tipo de archivos.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

LA TÉCNICA DIDÁCTICA: es aquella interdisciplina (psicología, pedagogía, antropología, lingüística, lúdica, estética, ética, epistemología) que articula teorías pedagógicas con los procesos educativos formales y no formales para establecer secuencias de acciones lógicas de enseñanza-aprendizaje.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Cibergrafía (Biblioteca virtual SENA) <http://biblioteca.sena.edu.co>

Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes / Martínez Bermúdez, Rigoberto. 2016

Calidad de servicio y atención al cliente: ideas, métodos y técnicas para ganar y conquistar / Cremaschi, Enrique Luis. 2014

La disciplina del servicio: cómo desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada / Lescano Duncan, Lucio. 2014

Papeles de inteligencia. Como crear encuestas online en google. <https://papelesdeinteligencia.com/como-hacer-una-encuesta-gratis/> La encuesta debe realizarse por google drive formularios, seleccione la opción de múltiples respuestas.

Descargue aquí. Plantilla en Word con normas APA actualizadas. - <https://normasapa.com/plantilla-en-word-con-normas-apa-2019/>

Chegg Service. Normas APA para la presentación de trabajos escritos: <https://normasapa.com/formato-apa-presentacion-trabajos-escritos/>

Video- “Medios tecnológicos para el servicio al cliente” Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=oA-6ht35BSg> y revise los documentos de apoyo:

Global STD-“7 herramientas tecnológicas para aumentar la calidad en la atención al cliente” Recuperado de: <https://www.globalstd.com/networks/blog/7-herramientas-tecnologicas-para-aumentar-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>



“Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial”

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avances/article/view/26656/26997>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Instructor programa de Articulación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS)	Abril 02 de 2020
Autor (es)	Miryam Martínez Muñoz.	Instructor programa de Articulación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS)	Abril 02 de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Hernán Dorado Zúñiga	Instructor Programa de Articulación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS)	Octubre 14 de 2023	Actualización de la guía.
Autor (es)	Jairo Hernández Arias	Instructor Programa de Articulación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS)	Junio 14 de 2024	Actualización de la guía.