

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Popayán, enero de 2021

OBJETIVO/TEMA: 2187274 TG. Gestión del Talento Humano

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO /IP	FIRMA
26/01/2021 19:50	Ana katherin urrea Chacón	1023954939	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	aukate21@gmail.com	3106024288	
26/01/2021 19:50	Juan Camilo Mosquera Ordoñez	1061798400	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	camilomosquera208@gmail.com	3206422145	
26/01/2021 19:51	Claudia Patricia Urrego	25283525	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	clapa136@gmail.com	3127813893	
26/01/2021 19:51	Mariana Muñoz Dorado	1058977109	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	mariana.dorado109@gmail.com	3207645299	
26/01/2021 19:51	Blanca Cecilia Bermudez Paz	34327652	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	blacebepa@hotmail.com	3183247261	
26/01/2021 19:51	Karen Viviana Andrade Bravo	1061719317	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	vandrade168@gmail.com	3144586175	
26/01/2021 19:51	Yhon ederson Dagua Yule	1062315613	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	yuleyhon1994@gmail.com	3148522542	
26/01/2021 19:51	Franci Bedoya	25291462	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	francibedoyaf@gmail.com	3172216003	
26/01/2021 19:52	Euler David Caita Chilanguad	87219679	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	eulercaita@gmail.com	3104696050	
26/01/2021 19:52	Maria Yobeira Sanchez	1061686208	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	mariasanchezgutierrez15@gmail.com	3104342821	
26/01/2021 19:52	Robinson Camilo González Cabrera	1061718303	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	robinsonca@unicauca.edu.co	3104933788	
26/01/2021 19:52	Yohana Andrea Agredo Garzon	34332252	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	jhoagredo2017@gmail.com	3104323115	
26/01/2021 19:52	Paola Andrea Mosquera Ordoñez	1061809092	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	andreamosquerao@hotmail.com	3113883507	
26/01/2021 20:01	KATHERINE MUÑOZ	34321909	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	skmunoz90@misena.edu.co	3017998646	
26/01/2021 20:09	Ivan cochillo Fernandez	1064435689	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	ivancuchillo17@gmail.com	3203700445	
26/01/2021 21:11	Laura Vargas	1061794546	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	lauramvargasl5@gmail.com	3172364099	
26/01/2021 21:11	Cindy agredo	1059905252	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	cindyagredo231@gmail.com	3217547487	
26/01/2021 21:14	Damaris Angelica Arroyo Polindara	1061774763	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	angelica.apolindara@gmail.com	3178231436	
26/01/2021 21:14	yineth alejandra villamizar	1061723577	APRENDIZ	2187274 TG. Gestión del Talento Humano	alejitavillamizar1454@yahoo.com	3105336723	

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Popayán, Enero de 2021

OBJETIVO/TEMA: 2065696 Tg. Gestión de Talento Humano

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO /IP	FIRMA
27/01/2021 19:12	Yurany Andrea Arroyo Vasquez	1002920108	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	andrearroyo2802@gmail.com	3185859625	
27/01/2021 19:12	Sara Matilde Burbano Mavia	1002806363	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	sarisburbano2636@gmail.com	3226375665	
27/01/2021 19:13	Adriana buitron arango	1061727568	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	adrianaarango328@gmail.com	3128360489	
27/01/2021 19:13	Daniela Estefany Chaves Montilla	1089487448	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	dechaves84@misena.edu.co	3122778010	
27/01/2021 19:13	Lissette yurani luna arango	1061710994	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	yuraniluna06@gmail.com	3208817033	
27/01/2021 19:13	Mildred Yuranny Muelas Jembuel	1002966916	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	mildredyuranny16@gmail.com	3135067710	
27/01/2021 19:13	Yily magaly paz moncayo	1061723408	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	ympaz8@misena.edu.co	3113289982	
27/01/2021 19:13	Valentina Perafán Bedoya	1006011211	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	valentinaperafanbedoya@gmail.com	3137920472	
27/01/2021 19:14	Olga Yojana Achinte Diaz	34322701	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	yaritza.a@misena.edu.co	3104099114	
27/01/2021 19:15	LUIS FELIPE SANCLEMENTE	1061804343	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	luisfsb24@gmail.com	3184391162	
27/01/2021 19:15	cristian steven vasquez	1002820235	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	csvasquez53misena@gmail.edu.co	3106849856	
27/01/2021 19:15	GERSAIN MUÑOZ CARVAJAL	76322145	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	gmcarvajal01@hotmail.com	3226206390	
27/01/2021 19:16	Kenneth Anderson Bravo Collazos	1061771661	APRENDIZ	2065696 Tg. Gestión de Talento Humano	kennito49@gmail.com	3126145544	



LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Popayán, Enero de 2021

OBJETIVO/TEMA: 2187290 TC. Asistencia Administrativa

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
28/01/2021 9:01	Ana milena castillo	1059842869	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	mileana2020@gmail.com	3215938634	
28/01/2021 9:02	Paula Andrea Rios Mina	1144083215	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	paan.riosmi@gmail.com	3163874492	
28/01/2021 9:02	William Humberto Zapata Florez	1059064867	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	wzapata304@gmail.com	3187580494	
28/01/2021 9:02	Katherine villa valencia	1114889434	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	katherinevilla867@gmail.com	3232947101	
28/01/2021 9:02	Daniela Bedoya	1002859302	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	danikita95@hotmail.com	3104936879	
28/01/2021 9:02	Lina María moreno	1060418515	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	linamoreno2308@gmail.com	3173219524	
28/01/2021 9:02	Estefania Mendoza Fanti	1002888848	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	stefanimendoz@gmail.com	3,1157E+10	
28/01/2021 9:02	Maria Jose Carabali Castillo	1002889119	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	mariajosecarabalicastillo@gmail.com	3156739180	
28/01/2021 9:02	JACKELINE GUAZA ARARAT	1060417348	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	melajacke@gmail.com	3168384406	
28/01/2021 9:02	Nasly Constanza Banguero Mejia	1060418242	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	nacoba02@gmail.com	3235070253	
28/01/2021 9:02	Yulieth Guaza Ararat	1061430215	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	guazayulieth@gmail.com	3156088018	
28/01/2021 9:02	Nasly Eliana Hernandez Vargas	1007422517	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	nasly10092000@gmail.com	3152862057	
28/01/2021 9:03	Lina fernanda bermudez banguero	1059845168	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	lifeberba03@gmail.com	3136844840	
28/01/2021 9:03	Vianny ayineth Vasquez Vasquez	1061439497	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	viannyvasquez123@gmail.com	3136842298	
28/01/2021 9:03	Ceneida banguero Ordóñez	25390405	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	ceneidabaguero334@gmail.com	3267874994	
28/01/2021 9:03	Eliana Garzón castillo	1060416876	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	elianagarzoncastillo@gmail.com	3173912552	
28/01/2021 9:03	Estefania Mendoza Fanti	1002888848	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	stefanimendoz@gmail.com	3156887697	
28/01/2021 9:04	Marlyn Faisury Latin Nene	1059066172	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	marlynlatin@gmail.com	3102498956	
28/01/2021 9:04	Angie Gutiérrez llanos	1060418163	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	angiegutierrezllanos4@gmail.com	3146287549	
28/01/2021 9:05	Paola andrea rebolledo castillo	1114891588	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	paolarebolledox@gmail.como	3167298653	

28/01/2021 9:06	Diana licet truquez bonilla	1144065017	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	diliz.truquez@hotmail.com	3188553455	
28/01/2021 9:06	Marlen Gutiérrez	1060417066	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	marlengutierrezllanos@gmail.com	3186247710	



LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Popayán, Enero de 2021

OBJETIVO/TEMA: 2187290 TC. Asistencia Administrativa

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
29/01/2021 9:01	Ana milena castillo	1059842869	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	mileana2020@gmail.com	3215938634	
29/01/2021 9:02	Paula Andrea Rios Mina	1144083215	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	paan.riosmi@gmail.com	3163874492	
29/01/2021 9:02	William Humberto Zapata Florez	1059064867	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	wzapata304@gmail.com	3187580494	
29/01/2021 9:02	Katherine villa valencia	1114889434	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	katherinevilla867@gmail.com	3232947101	
29/01/2021 9:02	Daniela Bedoya	1002859302	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	danikita95@hotmail.com	3104936879	
29/01/2021 9:02	Lina María moreno	1060418515	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	linamoreno2308@gmail.com	3173219524	
29/01/2021 9:02	Estefania Mendoza Fanti	1002888848	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	stefanimendoz@gmail.com	3,1157E+10	
29/01/2021 9:02	Maria Jose Carabali Castillo	1002889119	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	mariajosecarabalicastillo@gmail.com	3156739180	
29/01/2021 9:02	JACKELINE GUAZA ARARAT	1060417348	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	melajacke@gmail.com	3168384406	
29/01/2021 9:02	Nasly Constanza Banguero Mejia	1060418242	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	nacoba02@gmail.com	3235070253	
29/01/2021 9:02	Yulieth Guaza Ararat	1061430215	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	guazayulieth@gmail.com	3156088018	
29/01/2021 9:02	Nasly Eliana Hernandez Vargas	1007422517	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	nasly10092000@gmail.com	3152862057	
29/01/2021 9:03	Lina fernanda bermudez banguero	1059845168	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	lifeberba03@gmail.com	3136844840	
29/01/2021 9:03	Vianny ayineth Vasquez Vasquez	1061439497	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	viannyvasquez123@gmail.com	3136842298	
29/01/2021 9:03	Ceneida banguero Ordóñez	25390405	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	ceneidabaguero334@gmail.com	3267874994	
29/01/2021 9:03	Eliana Garzón castillo	1060416876	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	elianagarzoncastillo@gmail.com	3173912552	
29/01/2021 9:03	Estefania Mendoza Fanti	1002888848	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	stefanimendoz@gmail.com	3156887697	
29/01/2021 9:04	Marlyn Faisury Latin Nene	1059066172	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	marlynlatin@gmail.com	3102498956	
29/01/2021 9:04	Angie Gutiérrez llanos	1060418163	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	angiegutierrezllanos4@gmail.com	3146287549	
29/01/2021 9:05	Paola andrea rebolledo castillo	1114891588	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	paolarebolledox@gmail.como	3167298653	

29/01/2021 9:06	Diana licet truquez bonilla	1144065017	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	diliz.truquez@hotmail.com	3188553455	
29/01/2021 9:06	Marlen Gutiérrez	1060417066	APRENDIZ	2187290 TC. Asistencia Administrativa	marlengutierrezllanos@gmail.com	3186247710	



LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Popayán, Enero de 2021

OBJETIVO/TEMA: 2143018 Tg. Gestión Empresarial

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
30/01/2021 14:08	Sindy julieth ramirez tobar	1061715346	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	salosebas1725@gmail.com	3042241259	
30/01/2021 14:08	Daniela Alejandra Gómez Lara	1121719242	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	dg88703@gmail.com	3143078037	
30/01/2021 14:08	Cristian Fernando Muñoz Cedeño	1061740754	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	cfmunoz45@misena.edu.co	3116658596	
30/01/2021 14:08	MARTINA ENRIQUEZ SOLARTE	27091613	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	martinamiespacio@gmail.com	3233286301	
30/01/2021 14:09	Yenny paola ceron carrera	1082130093	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	mrcarrera.1990@gmail.com	3122833845	
30/01/2021 14:09	Andrea Fernandez Ramirez	1002970055	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	andreafernandez0407@gmail.com	3215930969	
30/01/2021 14:09	Yudy Gómez Alvear	1007666171	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	gyudy725@gmail.com	3226365440	
30/01/2021 14:09	Leidy Vanessa Manquillo Navarro	1002963741	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	tyrone2015n@gmail.com	3004544439	
30/01/2021 14:24	Nelsy Ximena Peña Ibarra	1061710227	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	nelsype2015@gmail.com	3183933414	
30/01/2021 14:24	Tatiana Florez Ramirez	1061822022	APRENDIZ	2143018 Tg. Gestión Empresarial	tatiana.14820@gmail.com	3188706763	

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Diagnóstico y mejoramiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas
- Fase del Proyecto: Análisis

- Actividad de Proyecto: Análisis del Entorno de la Unidad Administrativa, Macro ambiente y Sector Económico.
- Competencia: facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la Implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la Unidad administrativa y la organización.

Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al Cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de Seguridad y salud ocupacional

Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los Clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes Y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los Estándares de calidad establecidos.

Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a Través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de Calidad establecidos.

Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios Tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los Estándares de calidad y las políticas de la organización.

- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACION

Identificar las soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa. Partiendo de la comunicación como base fundamental del intercambio de información que facilita la coordinación entre las partes de una empresa, logrando así la característica fundamental de una organización: ser un sistema.

En esta guía encontrará las bases necesarias para que los aprendices se apropien de las herramientas conceptuales y procedimentales para realizar una gestión oportuna que impacte positivamente a la organización y su relación directa con el cliente interno y externo.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

https://www.youtube.com/watch?v=9zVJdVv9y7w Atención al cliente.

En base en el video visto, que concepto tiene Usted sonbre las siguientes preguntas:
¿Que es empresa?
¿Que es Cliente?
¿Qué es atención?
¿Que es un Servicio?
¿Que es un Producto?

Participe activamente analizando los vídeos sugeridos y analice las situaciones elabore un resumen de cada uno de ellos y de su opinión.

Los vídeos los encuentran en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA – Momento de verdad Servicio al cliente.
- http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
  http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Realice las siguientes actividades en grupos

1. Analice la información suministrada sobre Tipos de clientes y responda las siguientes preguntas:

- Cuáles son las características de los clientes
- Con cuál de los clientes mencionados se identifica y porque
- Investigue como debe ser el trato para cada uno de los tipos de clientes.

https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU 10 mandamientos de atención al Cliente.

2. En equipos de trabajo realizar exposiciones con los siguientes temas:

- Asertividad
- La empatía
- La escucha activa
- Satisfacción de los clientes
- Comunicación verbal y no verbal.
- Protocolo de servicio personal al cliente
- Protocolo de servicio al cliente por teléfono
- Protocolo de servicio al cliente por correo electrónico

https://www.youtube.com/watch?v=HBIuYqS1ZrI Protocolo Servicio al cliente

3. Investigar y analizar el tema "Técnicas para el manejo de clientes molestos" y Realizar un protocolo de atención a clientes molestos en el Proyecto de formación.
https://www.youtube.com/watch?v=ejD34cB36aQ
https://www.youtube.com/watch?v=egkOLUiEdx4

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

https://www.youtube.com/watch?v=R5SWT7KQxjw

Realice una investigación y haga una presentación en PowerPoint respondiendo las siguientes preguntas acerca de la comunicación y los medios tecnológicos presentes en el servicio al cliente.

1. Cuáles son los elementos de la comunicación
2. Que es FEEDBACK
3. Concepto y Características de El Teléfono
4. Concepto y Características de PBX
5. Concepto y Características de INTERNET
6. Concepto y Características de CORREO ELECTRONICO
7. Concepto y Características de TELEFAX
8. Concepto y Características de CALL CENTER

https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI

3.4 Actividades de Transferencia del conocimiento.

Realice las siguientes actividades donde aplique los conceptos anteriormente adquiridos:

1) En equipos de trabajo Elabore el triángulo del servicio INTERNO Y EXTERNO utilizando y explicando cada uno de sus componentes.

2) Realice un listado con todos los momentos de verdad con los que entra el cliente en contacto con la empresa y clasifíquelos en MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES Y CRÍTICOS.

3) Realice el CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE

4) Realice el Modelo Estratégico para Implementar una cultura de servicio al cliente.
(PROBLEMAS, CAUSAS, ESTRATEGIAS Y RESULTADO ESPERADO).

4. Actividades de evaluación.

Presente y entregue a la instructora por medio de la plataforma LMS, todos los Documentos e informes de todas y cada una de las actividades de apropiación Anteriormente enunciadas. Son los productos de sus actividades o evidencias.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño aboral. - Ofrece un servicio al cliente interno y externo bajo los principios y políticas de la organización.	• Identificar la clase de visitantes que pueden presentarse en la empresa. • Resolución de problemas presentados en el servicio de atención al cliente con facilidad y acierto.
Evidencias de Desempeño Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Demuestra habilidades y destrezas para comunicarse oralmente con eficiencia y efectividad en el ámbito laboral.	• Observación sobre su desempeño
Evidencias de Producto: Aplicación al proyecto de formación	- Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. -Reconoce la importancia que tiene la presentación personal en el ámbito empresarial. -Aplica respetuosamente las	• Valoración del producto. • Lista de Chequeo

	normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de atención y servicio a los diferentes tipos de clientes tanto externos como internos. -Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista**.**

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.
QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

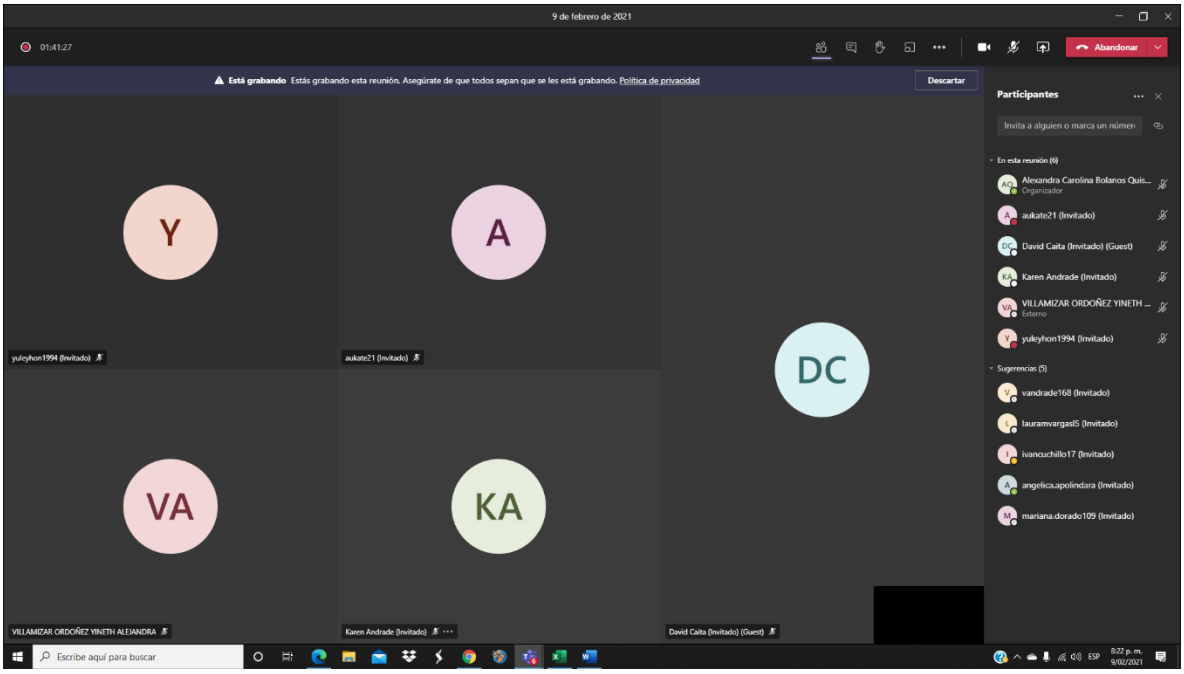
Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Alexandra Bolaños**	**INSTRUCTORA**	**Centro de Comercio y servicios**	**Septiembre de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Tecnico en Asistencia administrativa.
- Código del Programa de Formación: 134101

- Nombre del Proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.
- Fase del Proyecto: Planeacion.
- Actividad del Proyecto: establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.
- Competencia: 210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - 01 reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
    - 02 proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.
    - 03 elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
    - 04 comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
    - 05 corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Duración de la guía 192 horas

2. PRESENTACIÓN

La comunicación como base fundamental del intercambio de información que facilita la coordinación entre las partes de una empresa, logrando así la característica fundamental de una organización: ser un sistema. La elaboración de documentos constituye parte esencial de los recursos de información, ya que expresan en forma original el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades. Su importancia radica en comprender el valor que tienen para la administración, todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que han producido o recibido durante su gestión a fin de verificar proyectos, llevar a cabo investigaciones, realizar comparaciones, tomar decisiones, responder tramites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, o requerimientos de los ciudadanos.

Los aprendices de esta titulación a partir de sus conocimientos previos y con la adquisición de nuevos conocimientos y el acompañamiento de los instructores aprenden a reconocer la importancia y el valor agregado que los documentos y sistemas de información, puede proveer a la empresa y al desempeño de sus funciones, haciéndolos mucho más

competitivos, y de esta manera darle más significado a su oficio o profesión y así elevar los estándares de calidad que el mercado exige y que las empresas están dispuestas a implementar.

En esta guía los aprendices, a partir del conocimiento técnico propio de la especialidad y con los apropiados en esta competencia, aprenderán a organizar, redactar y diseñar documentos, cartas, actas, correos electronicos, informes, etc de manera mucho más profesional de acuerdo a las normas técnicas. Gramaticales y de redacción.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Las NTIC han impactado de modo trascendente a las organizaciones, ampliando su objeto al capital intelectual. La amplitud de los intangibles reflejados en gran variedad de conceptos habrá que aprehenderlos en su relación dialéctica. A la vez implican una diversidad informativa que se tendrá que filtrar, organizar y clasificar para la obtención del conocimiento necesario, del conocimiento que signifique capacidad para la acción.

Muchas personas son buenas en su trabajo pero les cuesta plasmar sus ideas por escrito en textos de tal manera que organice sus ideas mentalmente y queden planteadas en el papel, por esta razón es necesario identificar ideas principales e ideas segundarias determinando un orden de importancia a cada una esto determina el sentido del texto.

¿Estas dispuesta (o) a mejorar tu redacción y elaborar documentos?

Tendremos nuevos retos y para conocer que contexto se tiene sobre el resultado de aprendizaje se resolvera los siguientes interrogantes, por medio de estos se identificara que bases Usted ha adquirido.

https://www.youtube.com/watch?v=E5-JlR0FQFs

https://www.youtube.com/watch?v=N5s9y9ooeKA Documento

¿Que se sobre estos temas?	¿Qué no se para investigar?	¿Porque necesito saber de esto?
Juan jose: correo electrónico, mecanografía. Ana Ortiz: mecanografía, ortografía. Alexandra ruiz: redactar información Lady Campo:	Actas, informes Carta, acta, informe Redactar acta. Herramientas ofimáticas, redactar, elaborar documentos.	Mejorar el trabajo Mejorar desempeño Conocimientos, elaborar cartas.

Dolyi chicue: elaborar, digitar.	Clases de documentos, codificar gestión documental.	Necesario
Esmeralda: elaborar actas, mecanografía.	Elaboración de informes.	Actializar tecnologías
Julian verdugo: ortografia	Correos, cartas	Hacer las cosas bien
Laura Valentina: mecanografía, actas	Redactar cartas, producir documento	Tema esencial formacio y trabajo
Leidy Ortiz: poco	Todo	Se requiere para lvida cotidiana
Marlen Liliana: poco	Sinónimos antónimos producir documentos.	Improtateden ele cargo de asistiencie
Natalia Ruiz: correos electrónicos,	Cartas, informe, agilidad y velocidad teclado, elaboración de documentos.	Aprendizaje y formación, mas conocimientos
Paola Andrea Quinayas: correos electrónicos, mecanografía,		Conociemiiento útiles
Dacelis: apredder		Aprender
Patricia vasquez: ortografía, gramática,	Actas, resolucuiones, memorandos, derechos de petición.	Importante
Rocio Campo: infomes, cartas,		Realizar documentos y redactar.
Sebastian: es nuevo		Mabito laboral.
Yurani agredo: poco	Practica ortografía, documentos redarccion, arencion al publico	Fliar y laboral

- - Profundizar temas de guía - Ortografía - Escribir bien, ortografía, interrogación, palabras ordenas carpetas. - Ortografía - Ortografía. - Esdrujulas - Archivos. - Ortografía, signos de puntuación . - Ortografía. - Agudas, esdrújulas -diptonbgos ortografía, herramientas ofimáticas. - tildes, acentos, Gramática, ortografía, signos de puntuación, elanboracion de documentos. - -ortografia, signos de puntuación	- Elaboración de Actas - Sujeto, predicado, verbo. - Gramática y archivos. - Gestión documental, archivística, -redaccion de documentos, cartas ortografía. -Elaboracion de cartas, documentos. - Redactar documentos, gramática. -elaboracion cartas y actas - Elaboración cartas, documentos. -Ortografía. -Otrografia espacios vocabulario formal, puntuación. Archivo. Ciclo vital de documento. -gramatica. Redactar documentos, signos de puntuación, buen manejo de ortografía. Conjugación de verbos, acentos, organización de archivos. Ortografía, realizar documento,	Mejorar desempeño en el ámbito laboral Desempreño. - Empresas laboral -mejorar redacción para su área laboral. Aporta a su vida. Aprender más Conocimientos, trabajos de investigación. - Vida laboral -hablar y escribir bien - Mejorar desempeño - Proactiva a su vida laboral - Redactar mejor -mejorar capacidad personay y laboral Escribir correctamente. - Elaborar escritos y documentos, redacción. - Redacción

Palabras graves agudas esdrújulas - Ortografía, gramática, compresion de lectura. - Ortografía gramática, uso de puntuación, escritura - Ortografía, punuacion.	- Gramática, escritura, consonantes, - Documentos, archivos diptongos, palabras agudas, ortografía. - Redacción cartas, archivos - Meticas cartas, actas, informes, gestión archivo. - Mejorar escritura, puntuaciones texto. Archivo, elaboración actas, cartas, foliación, - Elaborar cartas documentos, archivos.	- Desempeño laboral y personal. -actualizacion de conocimientos, -

Actividad: https://www.typingclub.com/sportal/program-54/16352.play mecanografia

Se plantea el interrogante para iniciar el debate: ¿Qué importancia tiene la comunicación al interior de las empresas?

https://www.youtube.com/watch?v=N5s9y9ooeKA Documento

https://www.youtube.com/watch?v=5ClE0xNbvkk

3.2 En base a la lectura anterior y sus conocimientos previos responda de manera individual las siguientes preguntas y socialícelas con el grupo de trabajo máximo 5 personas.
- ¿Para Usted que es comunicación?
- ¿Cuáles son los tipos de comunicación, explique?
-¿determine características de cada tipo de comunicación?

- ¿según los niveles jerárquicos de la organización como se da la comunicación, realice un grafico donde represente las clases?
-¿ Que es cultura?
-¿Qué es cultura organizacional?
- ¿Para Usted cuales podrían ser la diferencias entre información y datos?
- ¿Que es la internet para la información y como ha influido en la impotacia que tienen los sitemas de información a las empresas?
-¿Qué es un documento?
-¿Cómo se clasifican los documentos? Explique.

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

3.3 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Retroalimentación de comunicación, mediante la cultura organizacional, lea con atención el documento y resuelva las preguntas, apoyese en los enlaces compatidos con los videos.
https://www.youtube.com/watch?v=rr_VKyWX9WQ cultura organizacional
https://www.youtube.com/watch?v=_Hb6PjLt41Y

1. ¿Para Usted que es cultura Organizacional?
2. ¿Porque se considera importante la cultura organizacional para la comunicación?
3. ¿Cuál es el eje principal de la cultura organizacional de COCA-COLA?
4. Pasión por el servicio, innovación, creatividad, respeto, honestidad, responsabilidad, reconocer el mérito por los demás, la puntualidad entre otros, son valores que plantea COCA-COLA, para crear el contexto de la comunicación efectiva en la organización, considera Usted, que es una afirmación que se ajusta a la realidad, argumente.
5. ¿Qué considera Usted que para los empleados de DHL EXPRESS los hace sentirse orgullosos de estar asociado en la organización?
6. ¿Cómo celebra la organización el éxito de los empleados en DHL?
7. ¿Cuáles son las actividades recreativas que se ofrecen a los empleados en DHL?
8. ¿Qué tipo de programas de capacitación se llevan a cabo en ADobe?
9. ¿Cuáles son los tipos de recompensas que se ofrecen al empleado por su contribución excepcional?

3.3.1 Observe el siguiente video

https://www.youtube.com/watch?v=JDqIqLh-VGM&t=41s
Tipos de comunicación de las organizaciones.

Realizar la actividad con base en el video:
1.Realice 2 ejemplos de cada unos de los tipos de comunicación en una organización
2. identifique los beneficios de la comunicación en las organizaciones.

https://www.youtube.com/watch?v=6QK0T_mEruk uso de herramientas de word
Observe con detenimiento el video y resalte las herramientas que Usted considere necesarias para su desempeño como asistente Administrativo.

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

CONSULTAR Y REALIZAR EXPOSICION

Gramática y sintaxis

Oraciones y su clasificación

Partes de la oración, ejemplos

Categorías gramaticales

… como aplicamos las normas gramaticales en los documentos comerciales

Como interviene la norma técnica colombiana en la docuentacion comercial

Como intervienen las normas gramáticales en la construcción de párrafos

Redundancia enla redacción, sintaxis y concordancia

https://www.youtube.com/watch?v=bPqTbillh9g

https://www.youtube.com/watch?v=moSOBZ_za5I

con base en el video resuelva:

¿Que estrategias de comunicación sugiere para mejorar la comunicación en trabajo de Bety? Realice una propuesta para implementar un plan de comunicación en la empresa

donde trabaja bety que busque mejorar la cultura organizacional con base en los medios vistos para transmitir dentro de la organización y que garantice que según las herramientas con las que cuenta Bety pueda desarrollar su trabajo mas fácilmente.

3.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

https://www.youtube.com/watch?v=2XYjUK4TcCQ sistemas de información

CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La clasificación de los sistemas de información se realiza teniendo en cuenta sus características similares. Esta clasificación permite identificar diferentes sistemas, analizarlos, plantear nuevos sistemas etc. Entre las clasificaciones se encuentran:

1. Por estructura organizacional: se clasifican a lo largo de líneas estructuradas. Dentro de estos se encuentran los sistemas para divisiones, departamentos, unidades de operación e incluso para empleados individuales.
2. Por área funcional: para todas las tareas rutinarias o repetitivas que se desarrollan en la empresa y que son esenciales para la operación de la organización. Ejemplo: sistema de información contable, sistema de información de comercialización, sistema de información de recursos humanos.
3. De acuerdo con la ayuda brindada: apoyan a los gerentes en la toma de decisiones o a empleados administrativos al momento de entregar un informe. Ejemplo gráficas, tablas, etc

Analizando la información suministrada por su instructor analice la siguiente situación
https://www.youtube.com/watch?v=hmBDvlJxCOU

Identifique la misión de la empresa
Determine cuales son los objetivos
Analice donde están las situaciones que generan fallas en el sistema?
Cuales son las áreas a analizar?
Cuales son los problemas para la Toma de decisiones?
Que propuestas tiene Usted para la empresa BIKE Limitada?
Analice el panorama Comercial, proponga una estrategia para captar mas clientes e incrementar el panorama de ventas que proyecta BIKE

Soporte su documento evidencia de las actividades realizadas.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento - Evidencias de Desempeño - Portafolio de evidencias con todas las actividades desarrolladas de esta competencia. - Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. - Habilidad y destreza al digitar.	- Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. -estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional. - redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y las normas gramaticales - digita documentos empresariales y textos haciendo uso de la técnica, velocidad y precisión. - transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación.	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Técnica: Estudio de casos, Taller Instrumento: Cuestionario Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo

Evidencias de Producto: - Exposición - Actividades de producción de documentos. - Elaboración de informes, actas, cartas, sobres comerciales, hojas de vida.	- utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización. - cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo en aspectos de ergonomía de acuerdo con la política institucional y la normativa. - conserva el documento de acuerdo a las normas técnicas. - aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos. - verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales	Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

• Oferta laboral: Está constituido por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario

• Demanda Laboral: Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar

• Gestión Humana: Es el área que tiene como objetivo garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los colaboradores en todas las áreas

• Talento humano: Es la capacidad que tienen las personas para entender y comprender de manera inteligente la forma de actuar en una determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas

• Perfil del puesto: Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una organización

• DANE: Es una entidad oficial que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida, encaminadas a soportar la toma de decisiones en Colombia

• Reclutamiento: Es el proceso mediante el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto dentro de la organización

• Observatorio Laboral: Es la entidad que vigila el comportamiento de las ocupaciones a nivel nacional, desde de diversas fuentes de información del mercado laboral. Su objetivo es proveer información a nivel nacional para orientar la adopción de acciones de formación, emprendimiento y empleo

• C.O.N: Es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Gavilán, C. M. (04 de 07 de 2009). *Temas de Biblioteconomía.* Obtenido de Temas de Biblioteconomía: http://eprints.rclis.org/14605/1/tipdoc.pdf

- Cuesta, Santos, Armando. Gestión del talento humano y del conocimiento, Ecoe

Ediciones, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3193560

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- Libro teoría general de la administración.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión del Talento Humano.
- Código del Programa de Formación: 112005 Version 101.
- Nombre del Proyecto: Diagnostico y mejoramiento del proceso de gestion del talento humano para la competitividad de las empresas sector.
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad del Proyecto: Planear y diseñar programas de sistema de gestión del talento humano, teniendo en cuenta los diagnósticos organizacionales.
- Competencia: Procesar la informacion de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
  - Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
  - Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
  - Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
  - Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
  - Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
  - Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

- Duración de la Guía: 30 horas.

2.PRESENTACIÓN

Procesar la información es de gran importancia para la organización, permite realizar diagnosticos de la situación actual, manteniendo la objetividad en los resultados e interpretar los datos. El desarrollo de esta guía le permitirá comprender la importancia de realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar con el fin de diseñar la herramienta de recolección de información apropiada a su proyecto, así como los métodos de recolección para lograr resultados confiables.

Para adquirir dicho conocimiento es necesario acudir a toda la información posible referente al tema de Procesamiento de Información; esta información le permitirá desarrollar su competencia y la podrá encontrar en fuentes de consulta.
Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad. Realice las siguientes actividades utilizando los recursos sugeridos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades del proyecto de la presente guía lo invitamos a utilizar los conocimientos actuales para que reflexione frente a la siguiente pregunta: ANALICE Y RESPONDA
¿Para usted que significa investigar? Es Usted un inviestigador? Justifique.

Cuando hablamos de recolección de datos nos estamos refiriendo a información empírica abstraída en conceptos. La recolección de datos tiene que hacer con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga. La medición, etimológicamente viene del verbo medir y significa comparar una cantidad con su respectiva unidad con el fin de averiguar cuantas veces la segunda está contenida en la primera.

La recolección de datos es considerada como la medición es una precondición para obtener el conocimiento científico. El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta.

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

Responder las siguientes preguntas y términos, socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado:

¿Para usted que es un mercado?
¿Qué es la investigación científica?
¿Qué entiende por investigación cuantitativa?
¿Que es factor?
¿Encuesta piloto?
¿Deserción?
¿Población?
¿Captura de Datos?
¿Tendencia del mercado?
¿Muestra?
¿Qué significa cualitativo y cuantitativo?
¿encuesta?
¿Marketing mix?
¿Frecuencia?
¿Por qué es importante la investigación de Mercados?
¿Bench mark?
¿Observación cuantitativa?
¿Comportamiento del cliente?
¿Que es una muestra representativa?
¿Pregunta cerrada?
¿Pregunta abierta?
¿Pregunta dicotómica?
¿Para usted que es el trabajo de campo?
¿Neuromarketing?
¿Tasa de respuesta?

3.1 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.1.1 Teniendo en cuenta la información socializada por la instructora realizar las siguientes actividades:

Realice la lectura **¿Cómo elaborar una hipótesis de calidad en una investigación?** destaque los puntos relevantes que debe contener una hipótesis y justifique mediante un ensayo su argumento.

3.1.2 Observe el video y realice un cuadro comparativo entre la metodología de investigación cuantitativa y la cualitativa.

https://www.youtube.com/watch?v=0xbPYJsTH1E

3.1.3 Teniendo en cuenta el tipo de metodología de la investigación, identifique el enfoque de investigación que se puede aplicar en los siguientes casos, explique.

-Un profesor desea realizar un análisis de las notas del examen final de matemáticas de sus alumnos de último año. Por ello, coloca todas las notas obtenidas en Excel y usa las funciones y herramientas estadísticas.

- Un estudiante quiere conocer si los profesores del SENA, prefieren dictar clases con ropa formal o con ropa informal.

- Para estudiar cuál es el candidato presidencial por el cual votarán los colombianos en las próximas elecciones. La pregunta es la siguiente, ¿por quién votará en las próximas elecciones presidenciales?

- Estudiar casos de jóvenes que mueren de VIH en el municipio de Popayán.

- El consumo de una nueva marca de yogurt dietético en la comunidad femenina de la ciudad de Popayán.

3.2 Actividades de transferencia del conocimiento.

A partir de sus intereses, proponga un tema de investigación que le gustaría desarrollar y que esté relacionado con el proyecto formativo.

- Describa de manera detallada las diferentes etapas de investigación con su objeto a investigar
- Plantee el problema de investigación.
- Identifique las causas y las consecuencias de la problemática a investigar
- Establezca la pregunta de investigación
- Realice la revisión de la literatura y determine el método a usar.

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales

3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento -Mapa conceptual sobre Planeacion de Personal. - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite). Evidencias de Desempeño	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente. - Presenta informes sobre la provisión de personal	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo

-Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. - Diligenciamiento y análisis de Criptograma. Evidencias de Producto: - Exposición de cómo se maneja la planeación de personal aplicada a una empresa que se encuentra en el top 10 de la década de los Millennials.	en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado, de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ Planeacion de personal.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

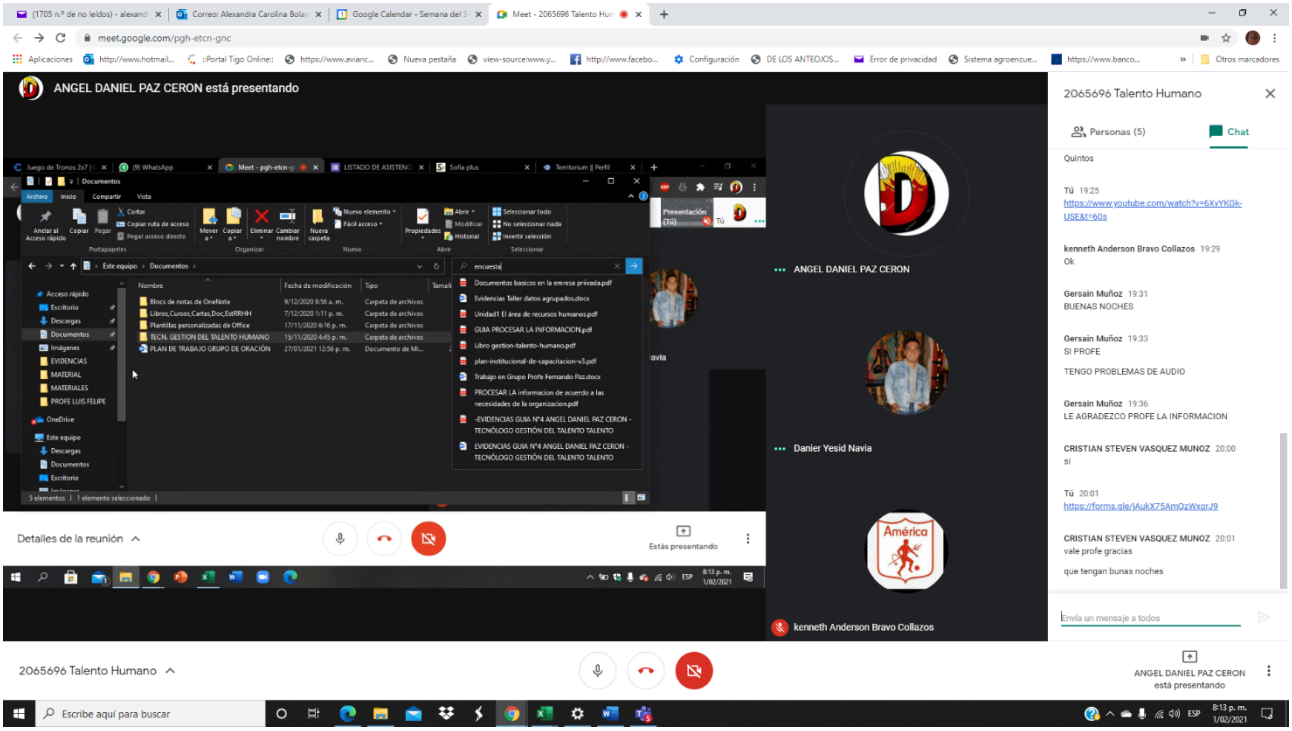
- LIBRO Administracion de recursos humanos "El Capital Humano de las Organizaciones" Autor Idalberto Chiavenato.

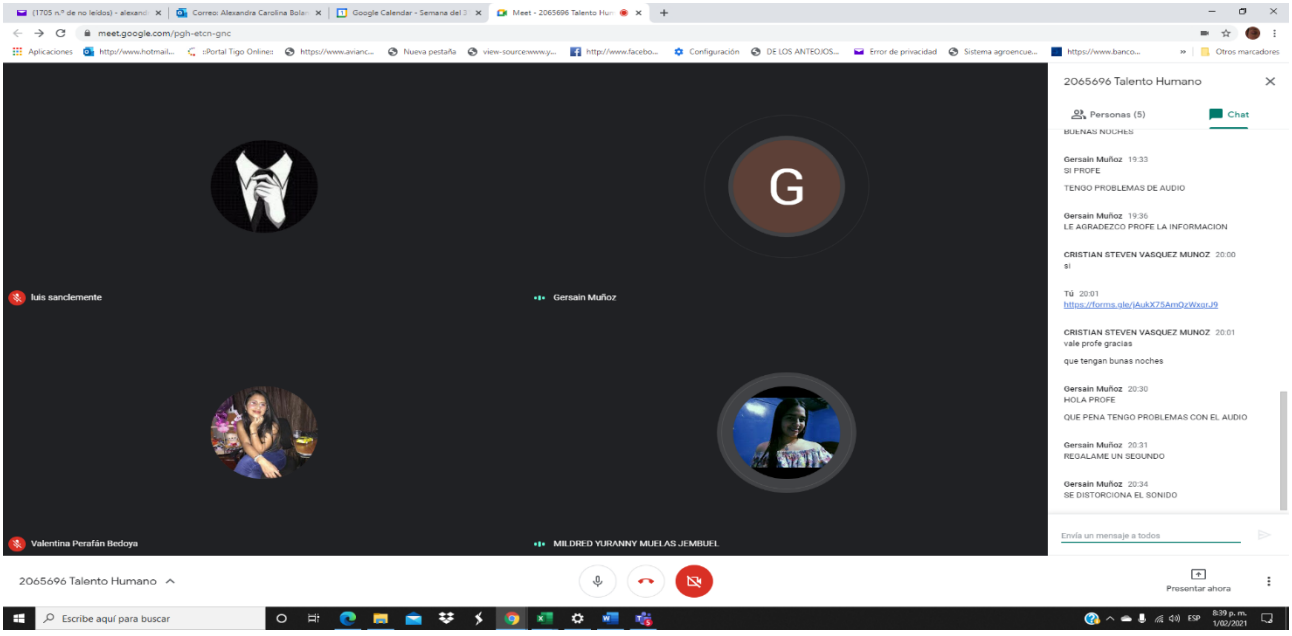
7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro de comercio y servicios	30 Marzo 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					


ANGEL DANIEL PAZ CERON está presentando
2065696 Talento Humano
Personas (5)
Chat
ANGEL DANIEL PAZ CERON
Danier Yesid Navia
kenneth Anderson Bravo Collazos
Detalles de la reunión
Estás presentando
Envía un mensaje a todos
ANGEL DANIEL PAZ CERON está presentando
Escribe aquí para buscar


luis sanclemente
Gersain Muñoz
Valentina Perafán Bedoya
MILDRED YURANNY MUELAS JEMBUEL
2065696 Talento Humano
Personas (5)
Chat
Presentar ahora
Escribe aquí para buscar