PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa.
Código del Programa de Formación: 134101, versión 1.
Nombre del Proyecto: Asistencia a áreas administrativas de mipymes de la región norte del Valle del Cauca (Código 2007323)
Fase del Proyecto: Ejecución.
Actividad de Proyecto: Proponer las actividades de mejora en los procedimientos administrativos de las áreas funcionales de acuerdo con las políticas de las empresas asistidas y la normatividad.

Competencias:

- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa
- Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas
- Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.
- Enrique low murtra-interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia
- Gestion de procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial
- Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales
- Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo
- Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales
- Razonamiento cuantitativo matemáticas.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- 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.
- Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
- Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales.
- Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
- Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.
- Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las caracteristicas empresariales y tendencias del mercado

- 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.
- Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.
- Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada
- Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada acuerdo con normativa y políticas institucionales
- Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente
- Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.
- Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.
- Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.
- Verificar las condiciones ambientales y de sst acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
- Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
- Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.
- Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos

Duración de la Guía: (5 meses) 400 horas
Fecha de inicio: Noviembre 2021
Fecha de terminación: Abril 2021

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad. En nuestro proyecto formativo **ASISTENCIA A ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES DE LA REGIÓN NORTE DEL VALLE DEL CAUCA** se trabaja con la intención de acercar el ejercicio de las labores propias del Técnico en Asistencia Administrativa, en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social y que le permite interactuar con las herramientas necesarias para un desarrollo armónico dentro de la empresa con el dominio del segundo idioma, manejo y organización de documentos y desarrollo de actividades físicas.

Por esta razón, para empoderarse en su nuevo rol como aprendiz en la formación por proyectos y alcance el perfil requerido para el desempeño en su puesto de trabajo de acuerdo con su especialidad, es necesario desarrollar la siguiente guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Estimados Aprendices los invito a leer el siguiente texto:

Las Naciones Unidas declararon el 27 de junio como Día Mundial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes). Se justifica este día especial ya que estas desempeñan un papel clave en la economía global como generadoras de puestos de trabajo. En los países andinos este sector representa más del 94% del universo empresarial, siendo el motor más importante de empleo.

No obstante, todavía el potencial de este sector no se suele aprovechar por completo. La creación y desarrollo de empresas sostenibles requiere la integración de elementos esenciales del desarrollo: el crecimiento económico, el progreso social, el sistema institucional y los aspectos medioambientales. Sin embargo, muchas veces hay obstáculos que impiden se de este entorno propicio. Entre los principales obstáculos internos para las actividades y el crecimiento de las empresas pueden enumerarse la falta de competencias de gestión (sobre todo el acceso a personal calificado y/o que responda a las necesidades de las empresas), información limitada de servicios de apoyo y poco acceso a información de los mercados.

Como obstáculos externos, se ha identificado la falta de acceso a la financiación, la informalidad, la infraestructura insuficiente, la inestabilidad política, la falta de claridad y coherencia en políticas de fomento empresarial y normativa, una información limitada de servicios de apoyo, entre otros.

Todas estas barreras provocan una baja competitividad y productividad del sector Mipymes. También existen los desafíos de conciliar productividad con prácticas responsables y sostenibles en el lugar de trabajo, como lo es el respeto de los derechos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo para generar empleos dignos.

Frente a elo, los invito a reflexionar sobre las fortalezas y debilidades que posee a nivel personal y n profesional en proceso de formación en Técnico en Asisistencia Administrativa que puede impactar en el desarrollo de las mipymes del país.

3.2 Contextualización

Actividad de Contextualización Competencia:

De manera indivual lea la siguiente situación, realice un análisis y proponga una solución:

Juan se ha ganado una beca para realizar estudios de maestría en el exterior. Debe presentarse a la universidad con sus documentos que lo acreditan como ciudadano Colombiano; Tiene una dificultad y es que días antes de recibir la notificación de ser beneficiario de la beca, extravió su cédula.
Pregunta: ¿Qué acciones debe realizar Juan para recuperar su documento de identidad y no perder el cupo en la universidad?. Socialice con su instructor las alternativas de respuesta.

Realizar en dos horas.

3.3 Actividades Apropiación

3.3.1 REALIZAR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA, APLICANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE, BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y PAUSAS ACTIVAS NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN EL ENTORNO LABORAL SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

ACTIVIDAD: Documentos organizacionales

Aprendiz, realice de manera individual el TALLER PRÁCTICO DE DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES suministrado por su instructor; recuerde cumplir con los parámetros ya trabajados para la digitación y transcripción de documentos, además de las reglas ortográficas y gramaticales apóyese la GTC 185 para su elaboración; además de aplicar los protocolos de atención al cliente por medios tecnológicos.

RAP:

- 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.
- Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
- Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.
- Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- 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.

Materiales: Computador, lápiz, lapicero, papel tamaño carta.
Duración: 10 horas

ACTIVIDAD: Opciones tecnológicas para la agilización de procesos

Aprendices, después de haber trabajado los documentos organizacionales los invito a desarrollar el “TALLER COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SOBRES”, esto les ayudará a desarrollar habilidades en la interrelación del conjunto de actividades y a lograr la eficiencia de los procesos en su campo laboral. Apóyese en el material de apoyo: Tutorial combinación de correspondencia y sobres y del video https://www.youtube.com/watch?v=5hoZqeF6-Xg ; si tiene dudas su nstrcutro las resolverá.

En esta actividad deberá realizar:

1. Elaborar base de datos
2. Redactar documentos
3. Transcribir documentos
4. Combinar correpondecia
5. Combinar sobres
6. Convertir documentos Word a PDF

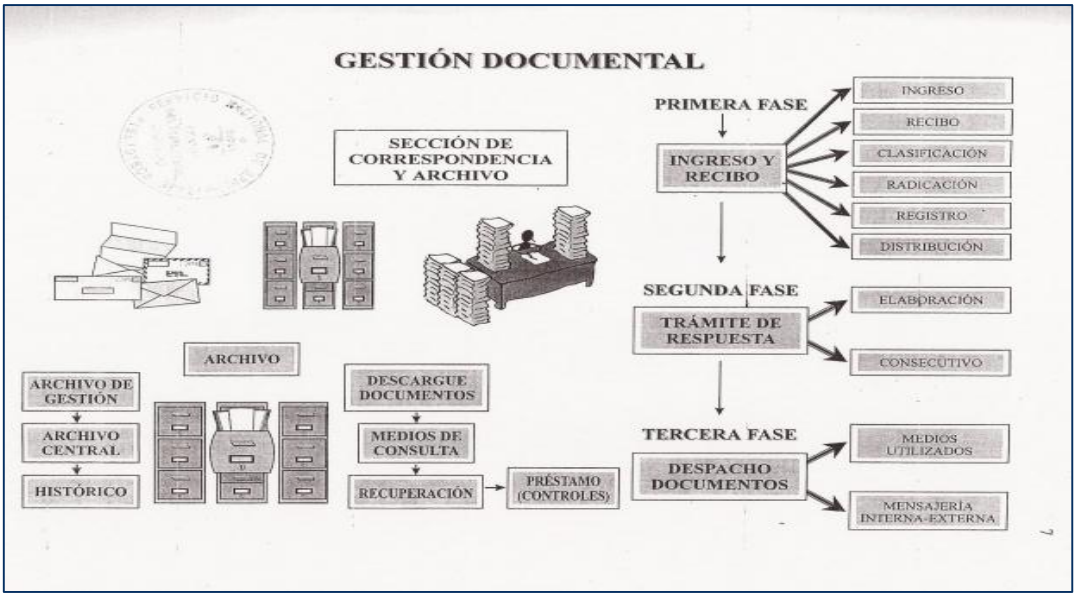
RAP:

- 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.

- Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
- Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- 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.

Materiales: Computador, lápiz, lapicero, papel tamaño carta.
Duración: 10 horas

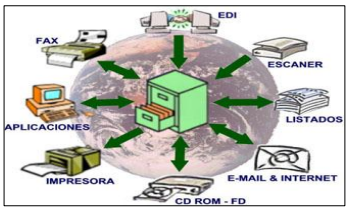
ACTIVIDAD: Gestión documental



El proceso de gestión documental está conformdo por tresa fases; par el desarrollo de las siguientes actividades su instructor explicará cada fase para sí poder desarrollar los ejercicios prácticos planteados.

Fase I. Ingreso y recibo de documentos

Apreciado aprendiz la primera fase de la gestión documental es el ingreso y recibo de cumenos, su nstructor



le dará los lineamentos para ejecutar este procedimiento adecuadamente; luego los invito entonces a participar el “Taller práctico Fase I. Ingreso y recibo de documentos” que tiene preparado su instructor, recuerde aplicar los protocolos de atención al cliente ya vistos en el proceso de formación. Al Finalizar, participen activamente en la plenaria de grupo para aclarar conceptos y retroalimentar el conocimiento; de manera, que resuelva los ejercicios propuestos por su instructor y simule posibles situaciones de radicación, registro y distribución de documentos para socializar con sus compañeros de grupo.

Fase II. Trámite de respuesta

Apreciados aprendices, ahora iniciaremos la II fase de la gestión documental que su instructor explcará para aplicar este proceimiento d emanera adecuada; lugo desarrollaremos el “Taller práctico Fase II. Trámite de respuesta” que será guiado por su instructor. Al finalizar, socialice sus respuestas con sus compañeros de grupo y desarrolle las actividades propuestas para la producción de los documentos empresariales que fortalecerán la imagen corporativa y por ende el servicio al cliente interno y externo. Verifique y controle siempre, la calidad de sus documentos.

Fase III. Despacho y descargue de documentos

Aprendices, la fase III de la gestión documental es el despacho y descargue de documentos; reafirme sus conocimientos en los procedimientos y tareas resolviendo los ejercicios de afinamiento propuestos por su instructor.

ACTIVIDAD: Ordenación documental

Aprendiz, realice la lectura del material de apoyo denominado ordenación documental y posteriormente elabore el taller de aplicación propuesto por su instructor para fortalecer su conocimiento y afinar su desempeño; recuerden utilizar los elementos de protección personal para el desarrollo de las actividades archivísticas y prevenga los riesgos ocupacionales que se generan en la manipulación de equipos y material de reprografía.

RAP:

- 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.
- Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
- Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
- Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
- Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
- Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

Materiales: Computador, lápiz, lapicero, papel tamaño carta.
Duración: 15 horas

ACTIVIDAD: Protección ambiental - Seguridad y Salud en el trabajo

Apreciado aprendiz con el fin de implementar la pausa activa como estrategia en prevención de riesgos biomecánicos, frente al desarrollo de la práctica de actividad física y su desempeño laboral a futuro durante los encuentros de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace necesario que usted:

A) Realice con base en la elaboración del video solicitado por el instructor de Cultura Física, la incorporación y aplicación de ejercicios físicos que sirvan como PAUSA ACTIVA, dentro de su desempeño laboral, según los requerimientos de su programa de formación.

B) Recuerde: Su participación activa y que los ejercicios básicos deben ser acordes con su programa de formación, prevenir los riesgos ocupacionales, a través de la aplicación de técnicas de cultura física que reduzcan los la aparición de riesgos biomecánicos. Recuerde que debe involucrar el material reutilizable o reciclado en los elementos o vestimenta empleada en la ejecución de la rutina.

C) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena y enviar una copia al correo electrónico victoriatanus@misena.edu.co después de ser revisada.

ACTIVIDAD: Hablemos de integralidad en su proceso formativo

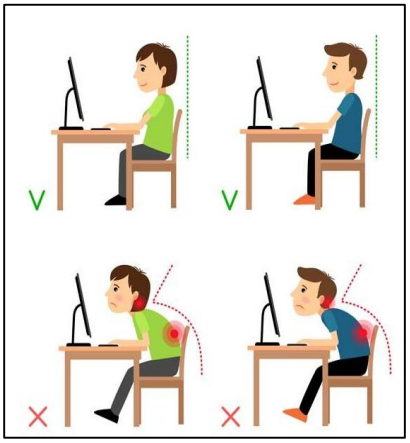
Aprendices, estamos dando inicio a la fase de Ejecución de su proyecto formativo, teniendo en cuenta la crisis de orden nacional por COVID-19, y con el objetivo de evidenciar su nivel de apropiación de los conocimientos, es necesario que participe en la actividad “Hablemos de integralidad en su proceso formativo”.

Lo invitamos a que realice de manera individual:

1) 3 trovas relacionadas con la temática de seguridad y salud en el trabajo y protección ambiental, deberán contener los términos relacionados con (factores de riesgo laborales, accidentes de trabajo, prevención de riesgos, reciclaje, manejo de los residuos, uso efectivo de los recursos).
2) Realice un video con una duración de 2 minutos donde realice la interpretación de las trovas, recuerde llevar una buena presentación personal.
3) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena, después de ser revisada.

ACTIVIDAD: Plan de ergonomía y pausas activas para el mejoramiento de su desempeño laboral.

Ergonomía es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema. Teniendo en cuenta las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario para desempeñar las actividades del diario vivir.

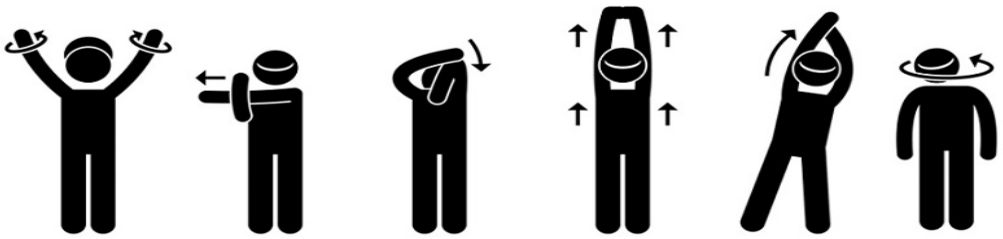


1. Teniendo en cuenta el programa de formación que desarrolla actualmente y su perfil de salida laboral, en grupos de 5 personas realice una simulación (video) de varias situaciones de riesgos de ergonomía e higiene en el trabajo.

2. Con los riesgos ya identificados realicen y expliquen en los grupos (5) una presentación (power point) en donde se refleje un plan de ergonomía e higiene laboral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación del problema
- Tabla de contenido
- Introducción
- Objetivos
- Marco teórico (puestos analizar, identificación de riesgos, medidas preventivas, higiene laboral).
- Conclusiones
- Bibliografía

3. Realice 2 pausas activas a todos los compañeros de formación y explique qué tipo de pausa activa es y los beneficios de esta.



3.3.2 ESTRUCTURAR LA IDEA DE NEGOCIO BAJO LAS NORMAS PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS ESCRITOS, TENDIENDO EN CUENTA LAS REGLAS DEL ENTORNO LABORAL Y LA COMUNICACIÓN EN INGLÉS.

ACTIVIDAD: Emprendimiento

Estimads aprendices, con su institución educatvia vienen adelantando el proceso de estruturación de una idea de negocio; para esta actividad van a presentar en un informe corto donde reúnan todas las partes ya desarroladas con el área técnica del colegio; aplicando las normas para la producción d etexto escritos a través de herramientas tecnológicas.

RAP:

- Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
- Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las caracteristicas empresariales y tendencias del mercado

Materiales: Computador, lápiz, lapicero, papel tamaño carta.
Duración: 10 horas

ACTIVIDAD: La normas para la presentación de textos escritos

Las normas para la presentación de trabajos escritos tiene el objetivo de establecer la apariencia, la organización y el contenido de las partes de los documentos que se generan en el desarrollo de las actividades académicas o empresariales; con el fin de garantizar la calidad tanto de la información del texto como el aspecto con el que se presenta.

Icontec traduce **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación**, este es un Organismo Nacional de Normalización de Colombia que tiene como labor la reproducción de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales.

Aprendices, es fundamental entonces conocer y desarrollar la habilidad para la aplicación de las normas Icontec; por esta razón los invito a desarrollar las siguientes actividades:

1. **Lectura:** Leer el documento en PDF "*Conociendo las normas Icontec*", para realizar un primer acercamiento a las generalidades de estas normas y conocer de qué se tratan.

2. **Aplicación:** Para realizar el Taller: Práctico aplicación normas Icontec, deben:

- Tomar el documento "*Proyecto*" y organizar las normas Icontec para que cumpla con las estipuladas en Icontec.
- En la organización del documento "*Proyecto*" debe realizar: la cubierta, la portada, contenido y redactar la introducción o presentación del trabajo sobre la temática trabajada.
- Para facilitar la organización de las normas Icontec, podrán guiarse con el documento "*Guía para la aplicación de las normas Icontec*" en donde se mostrará el paso a paso para ajustar las normas del documento "Proyecto"
- Una vez finalizada la organización de las normas Icontec al documento "Proyecto", van a guardarlo; el archivo debe tener como nombre en mayúscula y sin espacios su nombre completo seguido de la ficha a la que cada uno pertenece; ejemplo: **EDWINAGUIRREGALEANOFICHA1843058**

Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo

RAP: 24020152404: Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
Materiales: Computador, colores, lápiz, vinilos, reglas, bisturí o tijeras, papel tamaño carta.

ACTIVIDAD: Ética

Aprendices, ya hemos iniciado la fase de ejecución una de las más importantes en el desarrollo de su proceso formativo. Es por ello, que los invitamos a ejecutar las actividades trabajando en equipo, tomando decisiones de manera asertividad, tolerando la diferencia, enfocadas hacia la equidad social y laboral.

Para aprobar la fase de Ejecución se plantean las siguientes actividades, a fin de cumplir con las competencias requeridas para avanzar a la fase final del proyecto formativo, cabe mencionar que la motivación y el empeño que disponga para la realización de estas actividades son un aporte para sus logros y objetivos. Las relaciones interpersonales pueden aportar resultados positivos en área de relaciones sociales.

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros de los equipos.

Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del mismo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás.

La función de las normas en un equipo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

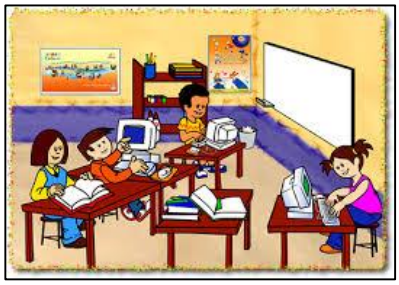
Ahora bien, Teniendo en cuenta la necesidad e importancia del trabajo colaborativo no solo en el ámbito laboral sino en el familiar y educativo, se hace necesaria una relación interpersonal buena o eficaz, la cual alcanzaremos con más facilidad si logramos identificar que es muy importante mantener una comunicación entre ellos, teniendo en cuenta los valores otorgados por nuestros padres, respetando la manera de pensar de cada uno, para así poder favorecer la relación interpersonal en el ámbito familiar, laboral y educativo, a fin de mantenerse unidos apoyándose entre sí en situaciones difíciles, tratando de no juzgar los comportamientos sino, sacando lo mejor de la persona, tratando de escuchar atentamente y aportar positivamente.

ACTIVIDAD: Inglés

Participar en la mesa redonda correspondiente al tema “Entrevista de trabajo”

JOB INTERVIEW

La idea inicial al presentar la hoja de vida es conseguir un empleo; su objetivo es ser aceptado en el puesto al cual aplica, razón por la cual debe prepararse para la entrevista de trabajo, que es uno de los pasos esenciales al momento de ser considerado para su vinculación a una empresa. Por tanto esta debe ser preparada, de manera que sea convincente, veraz y contundente. A su vez, la información debe ser lo más concreta y organizada posible, pues esto ahorra tiempo y esfuerzo, al igual que demuestra lo aprendido durante su proyecto de formación.



En la hoja de vida el aspirante debe presentarse como el candidato más idóneo para las exigencias del cargo al que aplica y aún más si es una posición de logística. Pero es en la entrevista en donde se ahonda en esos acpectos y otros relevantes para la organización que realiza el proceso de selección.

Usted debe consultar el material de apoyo de inglés, en el que muestran como construir puede usted responder a las preguntas mas frecuentes que se formulan durante una entrevista laboral. Incluyendo los términos propios de su área, que le mostraran como alguien conocedor de su quehacer. De el mismo materia de apoyo, de respuesta a las preguntas marcadas con (*) y en (**) especialmente, ya que en esta pregunta se espera que usted pueda hacer uso del vocabulario técnico de su área de estudio. Luego de dar respuesta al cuestionario de la entrevista, grabe un audio en el cual simula la realización de dicha entrevista.

3.4 Actividad de Transferencia

Aprendices, pariendo de los tallres prácticos desarrollados en la fase de ejecución, con los cuales se fortalecieron las compenccias en gestión coumental, archio, servicio al cliente, entre otras; los invito a aplicar estos conocimient en la micrempresas seleccionadas, ejecutando las actividades razads en el plan de acción de la fase de formación anterior. Por favor, construya una bitácora de actividades donde permita evidenciar las acciones desarrolladas y el cumplimeinto d elo trazdo en el plan de acción.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : 1. Documentos organizaconales y la gestión documental. **Evidencias de desempeño** 1. Socialización idea de negocio. 2. Maratón de ejercicio físico para el mejoramiento del desempeño laboral 3. Entrevista de Trabajo en Inglés **Evidencia de Producto** 1. Taller práctico de documentos organizacionales. 2. Taller práctico de gestión documental. 3. Informe estructuración idea de negocio. 4. Video: hablemos de integralidad 5. Video: Implementación de la pausa activa	Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades. Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación **Técnica de Evaluación:** Observación directa Instrumento:Lista de chequeo

	Estructura un plan de ergonomía y pausas activas según contexto laboral. Conserva la espalda recta mientras se encuentra realizando actividades físicas de fortalecimiento muscular a nivel de Extremidades superiores e Inferiores. Ubica las piernas al ancho de los hombros, mientras se encuentra realizando el fortalecimiento muscular a nivel de Extremidades superiores e Inferiores. Conserva la espalda recta mientras se encuentra de pie, realizando actividades de traslado de su cuerpo en el espacio. Identifica rangos de movimiento articular con el fin de prevenir riesgos ergonómicos al realizar los ejercicios de la rutina elaborada. Refleja la aplicación de ejercicios de refuerzo orientados al mejoramiento de la postura y esquema corporal durante la realización de ejercicios de la rutina elaborada. Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.

Ciclo vital de los documentos: son las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos de gestión y archivos administrativos y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Curriculum Vitae: a brief biographical résumé of one's career and training, as prepared by a person applying for a job

Enfermedad laboral: Enfermedad que se produce por el ejercicio de una actividad laboral o por la exposición a agentes químicos o físicos en el puesto de trabajo. "La silicosis es considerada una enfermedad laboral propia de mineros y canteros".

Esmero: Cuidado y atención extremos que pone una persona al hacer una cosa.

Estrés laboral: Aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión y por lo general están acompañados de agotamiento físico y /o mental

Evento: Término evento proviene del latín eventus y, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), tiene tres grandes usos. En varios países latinoamericanos, un evento es un suceso de importancia que se encuentra programado. Dicho acontecimiento puede ser social, artístico o deportivo.

Imagen corporativa: Conjunto de cualidades que los consumidores y el mercado en general le atribuyen a una determinada compañía, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe.

Major: to follow a major course of study**.**

Manejo integral de residuos sólidos: Conjunto de operaciones dirigidas a dar a los residuos el destino más adecuado de acuerdo con sus características, con la finalidad de prevenir daños o riesgos para la salud humana o el ambiente. Incluye el almacenamiento, el barrido de calles y áreas públicas, la recolección, la transferencia, el transporte, el tratamiento, la disposición final y cualquier otra operación necesaria.

Medio Ambiente: conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.

Pausas activas: Son breves descansos durante la jornada laboral, para que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en su trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.

Problema ambiental: daño que se hace al medio ambiente al realizar diversas actuaciones y que tienen consecuencias sobre los ecosistemas.

Relaciones interpersonales: Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los

grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. Estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

Residuos sólidos: Cualquier material incluido dentro de un gran rango de materiales sólidos, también algunos líquidos, que se tiran o rechazan por estar gastados, ser inútiles, excesivos o sin valor. Normalmente, no se incluyen residuos sólidos de instalaciones de tratamiento.

Resumé: a brief written account of educational and professional qualifications and experience.

Servicio al cliente: Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

5. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Guitela Goldfeder, Eduardo Aguilar. (2006). *Planificación y Administración Un Enfoque Integrador*. México: Trillas

Cortés Padilla, María Teresa. (2012). *Metodología de la investigación.* México: Trillas

Mendez Alvarez, Carlos Eduardo. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.* México: Limusa

Chiavenato, Idalberto. (2011). *Administración de recursos humanos.* México: Mcgrawhill

Chiavenato, Idalberto. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: Mcgrawhill

SST Asesores SAC. 2014. Las 5 S. Descargue en: https://es.slideshare.net/SST_Asesores/las-5s-37397736

Patty, P. 2013. Herramienta 5 S. Descargue en: https://es.slideshare.net/paulapatty/presentacin-5-s?qid=d15533c0-3f8b-4a96-909f-fc11c4d46388&v=&b=&from_search=6

Valenzuela, L.C. 2016. Colorterapia. Editorial Educativa Kingkolor S.A.S. Bogotá D.C., Colombia. ISBN: 978-958-730-304-9

Lumowell-fitness-es. Entrenamiento Funcional. Recuperado de: **https://www.youtube.com/watch?v=XsDJr-qDoG4**

Costa, J. (2007). Señalética corporativa. Barcelona: Costa Punto Com.

Dzomm. (sf). ¿Qué es el Peso Visual y Cuál es su Efecto en la Composición Fotográfica? [En línea] disponible en internet en https://www.dzoom.org.es/mejora-tu-composicion-conociendo-los-pesos-visuales-de-tus-imagenes/ [Consulta: 17 de abril de 2020].

Fontanille, J. (2017). Semiótica del discurso. Fondo Editorial Universidad de Lima.

Free Logo Design(06/09/2017). Simbología del color. [En línea] disponible en internet en https://es.freelogodesign.org/blog/2017/06/09/simbologa-del-color [Consulta: 17 de abril de 2020].

Peirce, C. S. (2005). El icono, el índice y el símbolo. Traducción castellana de Sara Barrena. Fuente textual en CP, 2-274.

Puyuelo Cazorla, M., & Merino Sanjuan, L. (2011). La señalética en entornos abiertos y de uso colectivo.

Rotuser. (2018). La importancia de la señalética corporativa. [En línea] disponible en internet en https://rotuser.com/la-importancia-de-la-senaletica-corporativa/ [Consulta: 16 de abril de 2020].

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Anuario de estadísticas laborales y de asuntos sociales, 2006. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/statistics/est_anuar.htm.

Ergonomía en oficinas. Manual de conceptos fundamentales y recomendaciones prácticas. Recuperado de: https://www.achs.cl/portal/trabajadores/Capacitacion/CentrodeFichas/Documents/ergonomia-para-oficinas-conceptos-fundamentales-y-recomendaciones-practicas.pdf

Portales con información de interés

- http://www.archivogeneral.gov.co
- http://www.protocolo.org
- http://es.wikihow.com/realizar-un-evento
- http://www.santanderrio.com.ar/banco/online/pymes-advance/formacion-empresarial/pildoras-de-conocimiento/marketing/10-consejos-para-organizar-un-evento
- http://etiquetaysociedad.blogspot.com.co/2013/07/normas-para-la-etiqueta-en-la-mesa.html
- https://es.slideshare.net/pereyrastella/etapas-en-la-organizacin-de-eventos-12493948
- https://es.slideshare.net/will0903/manual-sobre-la-organizacin-de-eventos
- http://www.crecenegocios.com/como-organizar-un-evento-de-empresa/
- https://www.clarin.com/recursos-humanos/recursos_humanos-eventos_corporativos-fiestas_empresariales-aofrep_0_ByzpoYwXe.html
- http://www.areaciencias.com/ecologia/plastico-biodegradable.html
- https://resiter.com/noticias/todo-es-basura-reusa/
- http://www.saludalia.com/Saludalia/web_saludalia/vivir_sano/doc/ejercicio/doc/entrenamiento_flexibilidad.htm
- http://www.deportsalud.com/entrenamiento/entre176.htm
- http://utrerasalud.blogspot.com/2009/03/la-lumbalgia-es-el-dolor-cronico-mas.html
- https://www.ingasoil.com/media/PAUSAS%20ACTIVAS.
- https://www.youtube.com/watch?v=jZ2Exi4wd9Q Pausas Activas
- www.actualicese.com
- http://www.emagister.com/manual-word-2003-cursos-2202752.htm
- http://www.duiops.net/manuales/excel/excel.htm
- http://alumnos.uclm.es/formacion/Manuales/PowerPoint.pdf

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Maria Andrea De La Torre Vidarte**	**Instructora**		
	Claudia Soto	**Instructora**		
	Carolina Franco	**Instructora**		
	Sindy Mariana Vargas	**Instructora**		
	Mauricio Galivis	**Instructor**		
	Edwin Aguirre	**Instructor**		

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					