



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
 Centro de Servicios Financieros
 Bogota; Distrito Capital
 Junio 24 de 2011

RESUMEN EJECUTIVO

PROGRAMATECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA/ VERSION 1/ PROYECTO Implementar estrategias que permitan mejorar el servicio al cliente en las famipymes.

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA

CONCEPTO	CONTENIDO
PROGRAMA	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNICO
JUSTIFICACION	<p>El programa Técnico en "Asistencia Administrativa", se creó para brindar a los sectores productivos, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y la comunicación apoyadas en Internet como canal para obtener y compartir información en la atención y servicio con los clientes, las relacionadas con la producción y el procesamiento de información, el apoyo a los sistemas de información contable y la organización de eventos.</p> <p>El país cuenta con potencial productivo en el área de Servicios, y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica de los sectores. Este programa propende por la visión para la motivación del emprendimiento y el apoyo administrativo necesario para la consolidación de microempresas.</p> <p>El SENA es la institución educativa que ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.</p>
DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	12 MESES
FECHA DE INGRESO : FECHA TERMINACIÓN ETAPA LECTIVA: FECHA INICIO ETAPA PRODUCTIVA: FECHA TERMINACIÓN ETAPA PRODUCTIVA:	INGRESO EL 18 DE JULIO DE 2011 HASTA EL 28 DE DICIEMBRE DE 2011
COMPETENCIAS ESPECIFICAS	210601001 Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente. 280201058 Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad. 210601011 Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. 210601008 Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. 210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. 210601002 Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. 240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. 240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.
OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR	<input type="checkbox"/> Asistente administrativo <input type="checkbox"/> Coordinador de servicios generales <input type="checkbox"/> Asistente de servicios generales <input type="checkbox"/> Asistente de planeación administrativa
PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA	Implementar estrategias que permitan mejorar el servicio al cliente en las famipymes.

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

CONCEPTO	CONTENIDO
Nombre del proyecto:	Implementar estrategias que permitan mejorar el servicio al cliente en las famipymes.
Programa de Formación al que da respuesta	TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	12 MESES
ESTRUCTURA DEL PROYECTO:	<p>Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar: Cuáles estrategias se pueden implementar para mejorar el servicio al cliente con calidad y oportunidad</p> <p>Justificación del proyecto: El proyecto permitirá a través de la creación e implementación de diversas estrategias, el mejoramiento de la formación para el servicio al cliente; con ello se esperan empleados y clientes satisfechos, mejora en la productividad de la empresa, mayor rentabilidad, mayor fidelidad de los clientes hacia el servicio que presta la empresa.</p> <p>Objetivo general: Desarrollar estrategias que mejoren el servicio al cliente con características de calidad y oportunidad</p>

	Objetivos específicos: Realizar encuestas a los clientes de las fami-pymes para identificar las deficiencias en el servicio al cliente. Analizar el estado inicial del protocolo de servicio al cliente. Diseñar actividades y estrategias encaminadas a mejorar la calidad del servicio al cliente Evaluar el impacto de las estrategias y actividades implementadas para mejorar la calidad del servicio al cliente.		
ALCANCE	Beneficiarios del proyecto:	PYME, SENA, Instructores y aprendices Programa Misión Bogotá	
	IMPACTO	Social: Incrementar la competitividad y empleabilidad en las Famipymes, contribuyendo así al desarrollo social del país.	
		Económico: Permite mejorar los ingresos de las familias de escasos recursos	
		Ambiental: Generamos conciencia del cuidado de su entorno	
Restricciones o riesgos asociados:	Falta de recursos humanos, físicos y tecnológicos, para poder desarrollar las actividades y estrategias planteadas en el proyecto		
Productos o resultados del proyecto:	Matriz evaluativa del diagnóstico inicial relacionado con el protocolo de servicio al cliente Informe estadístico que permite identificar el nivel de satisfacción del cliente en la famipyme Documento con la definición de las estrategias a ejecutar (bitácora, dofa, plan capacitación) Informe de medición sobre los resultados de la aplicación de la estrategia, que permita una retroalimentación a la empresa		
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE PROYECTO	TIEMPO DE DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
PRIMERA FASE: ANALISIS			
ANALISIS	Ejecutar el proceso de inducción a la formación profesional del SENA	1 MES	24020150010 Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA 24020150013 Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional. 24020150012 Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. 24020150014 Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional. 24020150011 Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
	Establecer estrategias que permitan identificar las funciones de los puestos de trabajo, los procesos y los procedimientos a desarrollar dentro de la empresa.	1 MES	21060100101 Identificar las funciones, procedimientos, ubicación orgánico-funcional y dependencias asociadas a la unidad administrativa, dentro de la organización y su entorno. 24020150001 Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales. 24020150004 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. 24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
SEGUNDA FASE: PLANEACIÓN			
PLANEACION	Consolidar la información relacionada con el proceso administrativo que se desarrolla en la empresa	1.5 MES	24020150006 Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social. 24020150007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral. 21060101101 Identificar las necesidades de información de la unidad administrativa, aplicando la metodología y normas vigentes de la organización. 21060100805 Preservar los documentos (soporte físico o digital) para el suministro de información de acuerdo con las normas, las técnicas, la tecnología disponible y la legislación vigente. 24020150104 Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos
TERCERA FASE: EJECUCIÓN			
	Clasificar y distribuir los documentos generados en la empresa, utilizando los diferentes recursos tecnológicos	1.5 MES	21060100801 Recibir los documentos de acuerdo con las políticas organizacionales y la legislación vigente. 21060100804 Despachar los documentos generados en la unidad administrativa, teniendo en cuenta las normas gramaticales y de sintaxis, las normas técnicas colombianas para la elaboración y presentación de los documentos, las normas internas y la legislación vigente. 21060100802 Operar los recursos tecnológicos requeridos para el recibo, el despacho y la organización de los documentos, de acuerdo con las políticas institucionales. 24020150105 Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

EJECUCION	Desarrollar técnicas y habilidades que permitan a través de medios tecnológicos redactar, transcribir y digitar documentos según la norma técnica colombiana.	1 MES	21060100102 Redactar documentos organizacionales teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa; aplicando las normas gramaticales, de semántica y de sintaxis, las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración y presentación y las normas de gestión de la calidad. 21060100103 Digitar textos utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación y el desarrollo de habilidades y destrezas para el logro de la velocidad y la precisión de acuerdo con los requerimientos y las normas de seguridad y salud ocupacional. 21060100104 Transcribir documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas colombianas vigentes para su presentación, las de la organización, las de gestión documental y de la calidad. 24020150101 Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.	
	Diseñar instrumentos que permitan recopilar y tabular información para el mejoramiento de los procesos administrativos	1,5 MES	21060101102 Recopilar la información, de acuerdo con el instrumento diseñado por la organización. 21060101103 Tabular la información recolectada, de acuerdo con técnicas para el procesamiento de datos. 24020150003 Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral. 24020150102 Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico 24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico..	
	Implementar estrategias que mejoren la elaboración y la operación contable de la empresa, teniendo en cuenta la normatividad vigente	1,5 MES	21060101001 Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización. 21060101002 Utilizar los aplicativos (Software y Hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la Organización. 24020150005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social. 24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional. 24020150106 Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica 24020150107 Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.	
	Desarrollar eventos que contribuyan al desarrollo económico y social de la empresa	1 MES	21060100201 Realizar eventos en la Unidad Administrativa teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales. 21060100202 Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo, plan, protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización. 21060100203 Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.	
	C U A R T A F A S E : E V A L U A C I Ó N			
	EVALUACION	Generar registros y soportes de acuerdo con las normatividad vigente, que faciliten la toma de decisiones en la empresa, utilizando metodologías de cuantificación y evaluación de resultados	0,5 MES	28020105803 Generar los reportes necesarios para verificar que el registro de las operaciones contables esté acorde con los respectivos soportes, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados.
		Aplicar alternativas objetivas que conlleven a la solución de problemas, en el contexto social y empresarial, evaluando los obstáculos e inconvenientes que se puedan presentar.	1,5 MES	21060101104 Presentar los resultados de la información tabulada, de acuerdo con las políticas de la organización. 24020150002 Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
	E T A P A P R O D U C T I V A			
	ETAPA PRODUCTIVA	Etapa Productiva	FECHAS DE INICIO Y TERMINACION	Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión