



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

GUÍA DE APRENDIZAJE N°

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación:	Código:122121 Versión: 2	Técnico en Asistencia Administrativa		
Nombre del Proyecto:	Código:746387	Propuesta de Organización en la Gestión Administrativa y Contable a Mipymes en Procesos de Fortalecimiento		
Fase del proyecto:		EJECUCION		
Actividad (es) del Proyecto: Ofertar las acciones correctivas tendientes a mejorar los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas	Actividad (es) de Aprendizaje:	Ambiente de formación ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente	MATERIALES DE FORMACIÓN	
	Consultar tipos, estructura, elementos y logística de un evento (Protocolo de un evento). Desarrollar el proceso administrativo en función del evento empresarial teniendo en cuenta las políticas de la organización. Identificar los medios y aplicativos disponibles para la atención y el servicio al cliente de acuerdo a las políticas organizacionales, estándares de calidad y técnicas de expresión corporal		DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) Video beam, equipos de computo, impresora.	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)
Resultados de Aprendizaje: -Realizar eventos en la Unidad Administrativa teniendo en cuenta el tipo de evento, la conformación	Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales,	Aulas institución educativa, aula de audiovisuales, pymes	Video beam, equipos de computo, impresora.	marcadores - cartulinas - hojas de block tamaño carta

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA****GUÍA DE APRENDIZAJE****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

de comités, la coordinación de las diferentes actividades, y las políticas institucionales. -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	teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.	organización de eventos empresariales, Bibliotecas (institución educativa y públicas).		
Resultados de Aprendizaje: -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. -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	Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización	Aulas institución educativa, aula de audiovisuales, pymes organización de eventos empresariales, Bibliotecas (institución educativa y públicas).	Video beam, equipos de computo, impresora	marcadores - cartulinas - hojas de block tamaño carta
Resultados de Aprendizaje: Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional	Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	Contexto educativo y laboral	computadores, video bean, cámara fotográfica	marcadores - cartulinas - hojas de block tamaño carta
Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y	Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva			



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

GUÍA DE APRENDIZAJE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

técnica				
Duración de la guía (en horas):	96 Horas			

2. INTRODUCCIÓN



www.shutterstock.com - 125404271

Querido aprendiz A través de las actividades de la guía que desarrollaremos se logrará reconocer la importancia de la organización de eventos, los pasos a seguir y la estructura que se debe establecer para lograr las metas propuestas de cada evento que se deben traducir en mayores beneficios para la Mipyme objeto de estudio, así como también estará en la capacidad de Proporcionar atención y servicio al cliente interno y externo haciendo uso de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la Organización.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Realizar un evento de cualquier naturaleza requiere una logística muy detallada de modo que su ejecución sea todo un éxito en cuanto al alcance de los objetivos propuestos, esto se logra cuando la planeación es lo más exhaustiva posible. Para tener un acercamiento a lo que organizar y realizar un evento se refiere, en grupos de 4 o 5 integrantes llevar a cabo la siguiente actividad de reflexión: **“Tomémonos un tinto seamos amigos”**

Ustedes son famosos por preparar el mejor café de la región; por lo que una empresa



muy importante les ha solicitado la preparación de los cafés para los asistentes a un importante congreso de profesionales. La empresa ha entregado cien (100) invitaciones, pero no se conoce el número de asistentes al evento. Es importante tener en cuenta que en al evento asisten personas que no consumen azúcar y algunos prefieren café con leche.

El jefe de logística ha solicitado presentar informe preliminar que detalle cada una de las actividades previas a la realización del evento, como durante su desarrollo y posterior a éste, de manera que todas las personas que asistan se sientan debidamente atendidas y satisfechas con el servicio.

Al final del ejercicio deben estar en capacidad de responder a los siguientes aspectos:

- Identificar las fases o etapas del proceso.
- Identificar recursos requeridos.
- Identificar el procedimiento de satisfacción del servicio.
- Contemplar las novedades que se presenten en el proceso.

Recuerden que todo debe estar escrito, pues finalizado este momento, los grupos nombrarán un relator que será quien exponga su procedimiento.

Este sencillo ejercicio, nos da un breve acercamiento a lo que requiere organizar y realizar un evento, que será una actividad que ustedes deberán llevar a cabo al finalizar esta guía.

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

Querido aprendiz en esta actividad podrá identificar qué conocimientos tiene usted, de un evento empresarial.

ACTIVIDAD LA CAJA DE SORPRESAS

A partir de una serie de preguntas construidas por el docente técnico, los aprendices deben participar de la actividad, siguiendo las siguientes instrucciones:

INSTRUCCIONES:

- a. Los participantes se organizan en círculo.
- b. En una caja de cartón llamada: “la caja de sorpresas” se depositan las preguntas previamente construidas en papel por el docente.



- c. Organizados en círculo, desarrollar la actividad del Tingo - tango y el aprendiz que se quede con la caja de sorpresas, deberá dar respuesta a la pregunta según sus conocimientos. Quienes no logren responder la pregunta, al final tendrán que realizar una penitencia, que asignará el grupo. La actividad termina cuando se terminen las preguntas.

Los resultados de esta actividad son indicadores de los temas que se deben profundizar; posiblemente unos más que otros.

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

3.3.1. Conocer los tipos, estructura, elementos y logística de un evento (protocolo de un evento).

- a. Organizar equipos de trabajo, máximo 4 personas. Consultar:
- ¿Qué es un evento empresarial y cuál es el objetivo de éstos?
 - ¿Cómo se clasifican los eventos empresariales?
 - ¿Cómo se divulga un evento?
 - ¿Cuáles son las etapas o los pasos para organizar un evento?
 - ¿Cómo se planifican las actividades?
 - ¿Cuáles son los comités que intervienen en la organización de un evento?
 - ¿En qué consiste el protocolo de un evento?
 - ¿Cómo se mide el nivel de satisfacción e impacto de un evento empresarial?

Para desarrollar la actividad anterior, revise en la plataforma BlackBoard en el botón Material de Apoyo que se encuentra en la fase de Ejecución, carpeta de Eventos el archivo: “Manual para realizar y ejecutar un evento empresarial”.

Continúe la documentación revisando los siguientes enlaces:

<http://es.slideshare.net/monicoro/tipos-de-eventos-16325311>

<http://es.slideshare.net/laresal/los-eventos-y-sus-etapas>

<http://es.slideshare.net/crismarla/los-comites-de-un-evento>

<http://es.slideshare.net/andylimon/cap-1-como-planificar-un-evento?related=1>



- b. Organizados en grupos, llevar dos pliegos de papel bond, marcadores, cinta de enmascarar, revistas, tijeras, crayoles o colores, para desarrollar dentro del ambiente de aprendizaje una wiki sobre la temática abordada. Es importante revisar en youtube qué es una wiki y cómo se construye ésta.

Al finalizar la elaboración de la wiki, con su docente se socializan los conceptos construidos y se aprovecha para puntualizar o profundizar en cada uno de éstos.

- c. De manera personal, estructure un mapa conceptual que recoja cada uno de los conceptos abordados en la consulta y presente a su docente para revisión y valoración.

3.3.2. Desarrollar el proceso administrativo en función de un evento empresarial teniendo en cuenta las políticas de la organización.

- a. Como estudiantes del programa Técnico en Asistencia Administrativa, ustedes deberán dirigir un evento. Para ello deben seguir las siguientes instrucciones:

A partir del evento empresarial “Tomémonos un tinto, seamos amigos”, en el ambiente de formación, mediante la técnica de juego de roles, el grupo debe organizarse para definir los comités necesarios en la realización del evento y establecer funciones y plan de trabajo que incluya: actividad, descripción de la actividad, responsables, recursos y tiempos.

- b. Con el conocimiento adquirido en la organización de los diferentes comités y logística que se debe llevar a cabo en la realización de un evento empresarial, elija uno de los siguientes eventos institucionales y realícelo:
- * Celebración de una fecha especial según temporada del año.(EJ Día de la madre, Día del maestro, Amor y amistad etc.)
 - * Jornada de capacitación para empleados del colegio.
 - * Olimpiadas de conocimientos.(matemáticas ,inglés, español, etc.)
 - * Evento deportivo
 - * Evento cultural
 - * Izada de Bandera.
 - * Reunión de Padres de Familia.

Presenten una lista de chequeo que le permita evaluar el evento realizado, elabore un informe donde



describan los aspectos más relevantes del evento y socialice los resultados obtenidos en el ambiente de aprendizaje en la fecha que su docente técnico le asigne, a través de una presentación ofimática.

3.3.3 Identificar los medios y aplicativos disponibles para la atención y el servicio al cliente de acuerdo a las políticas organizacionales, estándares de calidad y técnicas de expresión corporal



- a. Organizados en parejas evidencia el tipo de prestación de servicio que se ofrece en un establecimiento comercial y otro prestador de servicios, mediante la observación directa o llamada telefónica. Elabore una relatoría de cada una de las experiencias registradas durante el ejercicio. Tenga en cuenta detallar cada momento sin incluir sus apreciaciones personales. Procure tener evidencias de las situaciones vividas.

Socializar ante el grupo cada uno de los casos presentados y expresar a sus compañeros los aspectos positivos y negativos que encuentran de cada uno en el momento de la prestación del servicio.

A partir del análisis de las relatorías y las orientaciones dadas por su docente sobre:

- ✓ Cliente y tipos de clientes (difícil, amigable, tímido, impaciente, entre otros)
- ✓ Triangulo de servicio, momentos de verdad, ciclo del servicio
- ✓ Quejas, reclamos, solicitudes, peticiones.
- ✓ Medios y herramientas tecnológicas para la prestación del servicio al cliente

Consultar sobre la política de servicio al cliente de una empresa, que le permita identificar los elementos claves en la prestación de éste, (véase los enlaces que se proponen a continuación) y



cortesía en la prestación del servicio al cliente.

<http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>

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

http://www.coltefinanciera.com.co/atencion-a-los-consumidores-financieros/icual-es-la-diferencia-entre-peticiones-quejas-y-reclamospalermo.edu/servicios_dyc/blog/images/trabajos/7488_24600.pdf

<http://es.slideshare.net/paoladrft/la-cortesia-en-la-atencion-al-cliente>

<http://fido>.

b. Actividad Práctica: “Una presentación sin palabras”

OBJETIVOS:

I. Demostrar que la comunicación, en ocasiones, se puede lograr sin palabras y, de todos modos, ser muy eficaz.

II: Ilustrar que la comunicación interpersonal es posible con el empleo de gestos y otros métodos no verbales.

TIEMPO: 10 Minutos

TAMAÑO DEL GRUPO:

40 Participantes. Dividido en parejas

LUGAR: Un Ambiente de aprendizaje amplio, con buena iluminación, acondicionado para que los participantes puedan trabajar en parejas.

MATERIAL: Ninguno

DESARROLLO

I. Divida el grupo en subgrupos de dos personas. Cada grupo represente un momento en el cual se evidencie la atención al cliente a través de una comunicación sin palabras. Utilice todas su expresión gestual.

II. Conceda dos minutos a cada miembro del equipo y haga que cada uno dedique unos minutos a



expresar lo que estaban comunicando en silencio.

III. El Facilitador guía al grupo para que analice como se puede aplicar lo aprendido en su desempeño laboral.

- c. Participar en el siguiente juego de roles a realizar en grupos no mayor a tres personas. Representación de: Momento de verdad - Triangulo del servicio –Cliente: amistoso-Disgustado-Satisfecho-Molesto-Insatisfecho-Mentiroso-Grosero-Conversador-impaciente - una queja - un reclamo - una sugerencia.

En un tiempo no mayor a 15 minutos represente la atención brindada, frente a la caracterización del cliente asignado. Emplee indumentaria y accesorios adecuados a la situación que se quiere representar.

- d. Apoyado por su docente técnico diseñe un protocolo de atención al cliente de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos establecidos por la Mipyme intervenida. Debe ser digitalizado en un documento en Word. Preséntelo a través de un flujo-grama.
- e. Con los siguientes conceptos básicos elaborar un mapa conceptual que muestre su definición, estructura, propósito, beneficios, tipos de CRM que se pueden establecer.

CRMPARTE 1: <https://www.youtube.com/watch?v=eBY3nyNINno&feature=youtu.be>

CRM PARTE 2 <https://www.youtube.com/watch?v=moiR1bHHOCQ&feature=youtu.be>

Qué es CRM. Estrategias para implantar CRM, lograr Fidelización y mejorar las Ventas
<https://www.youtube.com/watch?v=XR5mputzTxo>

<https://www.youtube.com/watch?v=wQKQixEsPZA&feature=youtu.be>

Apoyado por el docente de sistemas elabore un CRM (Customer relationship management), que incluya la base de datos de los clientes reales, potenciales de la Mipyme intervenida, con numero teléfono fijo, celular, dirección, correo electrónico, utilizando una hoja de cálculo en Excel o Access.

**3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.****Ofertar las acciones correctivas tendientes a mejorar los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas**

Estimados aprendices ya diseñada la propuesta de ruta operativa en la gestión administrativa que responda a las necesidades de las Mipyme, se continua con la actividad de ofertar las acciones correctivas tendientes a mejorar los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas; para tal fin se invitarán a los empresarios de las Mipymes donde se está desarrollando el proyecto formativo. Tenga en cuenta los puntos que se enuncian a continuación:

Teniendo en cuenta los equipos SENA establecidos, determine los siguientes aspectos para organizar un evento:

- ✓ Tipo de evento
- ✓ Nombre del evento
- ✓ Objetivos generales y específicos
- ✓ Estructura del evento: Conformar comités y definir responsabilidades (nombre del comité, coordinador, cronograma de reuniones previas “Diagrama de Gantt”).
- ✓ Agenda del evento
- ✓ Marketing del evento: comunicación y divulgación del evento

Finalizada la actividad y en el grupo en general, realizar la evaluación del evento y presentar las memorias de éste.

3.4 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : - Mapa conceptual sobre evento empresarial.	Realiza el evento de acuerdo con lo planeado y las políticas institucionales. Selecciona los recursos	Técnica: Prueba de conocimientos Instrumento: Cuestionario y lista

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA****GUÍA DE APRENDIZAJE****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

Evidencias de Desempeño:

-Ejecución de evento empresarial para ofertar propuesta de mejora en la Mipyme.

-Sustentación de las acciones correctivas a la Mipyme intervenida.

Evidencias de Producto:

- Protocolo de servicio al cliente y Excel o Access para CMR de la Miypime intervenida

humanos, técnicos y tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento.

Determina las medidas de seguridad necesarias para la realización del evento.

Conserva los documentos, producto del evento, de acuerdo con el soporte y la legislación vigente.

Estructura eventos menores aplicando las etapas, los conceptos básicos y las directrices de la organización.

Selecciona los medios técnicos y tecnológicos para la divulgación del evento.

Realiza la divulgación del evento, de acuerdo con las políticas de la organización.

Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización

Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización.

Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares

de chequeo

Técnica: Ejercicio Práctico**Instrumento:** Lista de chequeo**Técnicas:** Valoración de Producto**Instrumento:** Lista de chequeo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

GUÍA DE APRENDIZAJE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

durante la atención y el servicio al cliente interno y externo.

Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios.

Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente

Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.

Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio).

Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.

Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Ofertar las acciones correctivas tendientes a mejorar los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas	120	Video beam, equipos de computo, impresora.	30 equipos 1 1	marcadores - cartulinas - hojas de block tamaño carta	35	Administrador de Empresas Informática Inglés	3	Aulas institución educativa, aula de audiovisuales, pymes organización de eventos empresariales, Bibliotecas (institución educativa y públicas).



5. GLOSARIO DE TERMINOS

Actuaciones: son los comportamientos y conductas que adoptan las personas pertenecientes a la empresa, su lenguaje, su vestimenta, su manera de atender al público–personal y telefónica–, etc.

Agencia: empresa de servicios que puede ser de comunicación, de publicidad, de diseño, de organización de eventos, etc.

Anuncio: unidad de difusión de un mensaje publicitario escrito o audiovisual.

Asesoramiento: –asesoría o consultoría– labor de apoyo exterior en determinada área de las actividades institucionales o empresariales.

Asamblea: del francés “*assemblée*”. Reunión formal y reglamentaria de una institución.

Necesita que se libre un acta. Se verifica el quórum para comenzar la sesión y para tomar las decisiones. Necesita de un temario u orden del día, los temas deben ser previamente notificados a todas las personas que van a participar.

Banco de datos: fuente de información interna de diferente índole, constituida por bases de datos, documentación recogida de los medios de comunicación, informes internos, etc. Pueden ser informatizadas o impresas y contendrán diferentes tipos de información de manera organizada.

Briefing: informe breve –*brief*– que contiene los datos del plan o programa de una campaña.

Catálogo: documento que se edita para informar acerca de los servicios, productos u otras actividades de la empresa. Generalmente presenta una lista con descripciones de los productos o servicios de la empresa. Son de circulación interna y externa. Hay principalmente dos tipos de catálogos, uno para el consumidor y otro para el profesional.

Comunicación a través de eventos: al asistir y/o participar en distintos eventos, ferias, congresos o exposiciones también se está comunicando. El objetivo puede ser darse a conocer, presentarse, establecer contacto directo con el mercado, o reforzar la imagen de marca.

Comunicación institucional: es la que se utiliza para establecer contactos sociales entre la empresa e instituciones públicas o privadas. Se pretende la valoración de la empresa.

Comunicación intermedia: o comunicación *business to business* o B2b es la que se establece entre la empresa y los proveedores y distribuidores.

Comunicación interna: es la que se establece con los públicos internos (los empleados o trabajadores de la empresa). Su principal objetivo es la cohesión de los empleados y su implicación con los objetivos y acciones de la empresa.

Comunicación on line: se establece a través de Internet y se puede utilizar para publicitar, promocionar, establecer una comunicación interna en la propia empresa, con los medios, etc.

Comunicación a través de patrocinio: es la acción de comunicación que consiste en financiar o respaldar de alguna manera un evento, una actividad, una organización, una iniciativa –deportiva, cultural, empresarial, social, humanitaria– por parte de una empresa o entidad. Se incluye aquí el mecenazgo, la colaboración y la sponsorización.

Comunicación promocional: es toda acción de comunicación tendiente a dar a conocer al público, de una forma directa –generalmente es una acción puntual limitada en el tiempo y en espacio– a la empresa, sus actividades, sus productos, sus iniciativas, etc.

Comunicación publicitaria: es toda acción comunicativa que se realiza a través de los medios masivos de comunicación: prensa, radio, TV, vía pública e Internet.



Comunicación a través de relaciones institucionales: la comunicación que establece la empresa con instituciones públicas –autoridades y organismos oficiales– y con instituciones privadas.

Comunicación a través de relaciones públicas: al utilizarla, la empresa se comunica con el entorno social: autoridades, organismos oficiales, asociaciones, colegios, institutos, iglesia, comercios, particulares.

Comunidad virtual: lugar especializado en la red, en el que se ofrece gratuitamente todo tipo de información a un grupo de personas afines. Allí los asociados virtuales reciben consejos y pueden compartir ficheros, trucos e información.

Comunicado de prensa: es un texto corto que informa sobre una actualidad precisa. Está destinado a ser publicado, parcial o totalmente, en el medio al cual se lo envía.

Conferencia de prensa: actos realizados por una organización en los que se convoca a los medios de comunicación para informar acerca de un hecho relevante. Ver rueda de prensa.

Comunicación corporativa: conjunto de actividades y recursos desplegados por la corporación, empresa, institución, a fin de cumplir sus objetivos comunicativos de identidad. La comunicación corporativa de una empresa es un proceso, un proceso de producción y envío de mensajes hacia los diferentes públicos.

Convención: del latín “*convenire*”, venir varias personas a un mismo lugar. Es una reunión formal con participantes relacionados por ejemplo a una empresa o con la política o una corporación y su objetivo es proveer información u opinión. Se delibera y luego se obtiene un consenso. Es una reunión general de una agrupación –empresa, institución, partido político, etc.–. Pueden ser constitutivas, motivadoras, aprobatorias, etc.

Feed-back: proceso de retroalimentación de la comunicación, la emisión de un mensaje produce una respuesta en la recepción y a su vez, esta respuesta produce una contra respuesta en la emisión.

Feria: exposición en la que se ponen a la venta los productos, servicios, elementos que se exhiben. Es divulgación con ventas. Es una manifestación comercial, que tienen por objeto la exposición de bienes o la oferta de servicios para favorecer su conocimiento y difusión, promover contactos e intercambios comerciales, lograr mayor transparencia en el mercado, otros. Sus principales características son la finalidad comercial, tener una duración limitada en el tiempo y reunir a una pluralidad de expositores.

Folleto: documento gráfico elaborado para informar sobre la empresa, los servicios, los productos, etc. Generalmente es una hoja impresa plegada varias veces o un conjunto de páginas encuadradas.

Foro: del latín “*forum*”, plaza en la que se celebraban en Roma las reuniones y discusiones políticas. Reunión de libre expresión de ideas con un coordinador.

Participan todos los presentes en la reunión. Para discutir asuntos de interés actual ante un auditorio que a veces interviene en la discusión.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

GUÍA DE APRENDIZAJE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

<http://www.spanish-translator-services.com/espanol/diccionarios/contable-ingles-espanol><http://admluisfernando.blogspot.com/2008/03/clasificacin-de-las-empresas.html><http://desarrollo-profesional.universia.es/emprendedores/tipos-empresas/><http://www.monografias.com/trabajos16/estructura-organica/estructura-organica.shtml><http://www.slideshare.net/ELGALANIPC/curso-de-organizacion-de-eventos-corporativos>

<http://www.slideshare.net/crismarla/los-comites-de-un-evento>

www.documentación.edex.es/docs/0302ESCenf.pdf

Linn, Matthew, S.J Fabricant, Sheila, Linn Dennus, S.J (2004). Sanando las 8 etapas de la Vida Bogota – Colombia

MATERIAL PROTOCOLO Y ETIQUETA

MATERIAL LECTURA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

La importancia de trabajar en equipo:

<http://www.youtube.com/watch?v=uWP5-10asy4>

Cómo organizar eventos empresariales:

<http://www.eventplannerspain.com/ideas-y-consejos-eventos/c%C3%B3mo-planificar-y-organizar-un-evento>

<http://www.globalestrategias.es/es/curso-organizacion-y-protocolo-de-eventos-empresariales-12119.htm>

<http://www.organizareventos.net/eventosempresariales/>

<http://www.microsoft.com/business/es-es/content/paginas/article.aspx?cbcid=78>

Videos:

<http://www.youtube.com/watch?v=CSmFaYb5TcY>

<http://www.youtube.com/watch?v=nTI39Ln6jYM>

<http://www.youtube.com/watch?v=q4wwyCnOYY4>

http://www.youtube.com/watch?v=IZtI_oYYZ5I

<http://www.youtube.com/watch?v=XYrfQIE6dlo>

<http://www.youtube.com/watch?v=aErmDPWlba4>

<http://www.youtube.com/watch?v=0uIJ6WROpRM>

<http://www.youtube.com/watch?v=sfEUCUfp9q8>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

GUÍA DE APRENDIZAJE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

<http://www.youtube.com/watch?v=aErmDPWlba4>

<http://www.youtube.com/watch?v=KIORTEeNcOU>

<http://www.youtube.com/watch?v=jE4sBpNLFLE>

<http://www.youtube.com/watch?v=3GR5UHKCtJU>

<http://www.youtube.com/watch?v=sTltzrgldI>

<http://www.youtube.com/watch?v=q4wwyCnOYY4>

<http://www.slideshare.net/cinialebron/cmo-organizar-un-evento>

<http://www.dondegomievento.cl/blog/540-10-claves-para-saber-como-organizar-un-evento->

MATERIAL EN SERVICIO AL CLIENTE

Bibliografía recomendada sobre atención y **servicio al cliente**

Bibliografía - Estrategias Corporativas de **Servicio al Cliente**

Tipos de clientes - TiposDe.com Tipos de

El **cliente** | marketing-xxi.com

Herramientas para **medir** la satisfacción del **cliente** - Gerencie
www.gerencie.com › Administración

12/2/2012 - Para **medir** la satisfacción del **cliente** hay posibilidades de hacer encuestas, ... inmediatos para mejorar la estadística de **servicio al cliente**.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Instructores SENA CGTS – Programa de Articulación:

Equipo de Asistencia Administrativa.

Actualización de la Guía de aprendizaje fase Ejecución.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

GUÍA DE APRENDIZAJE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral

Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Código: GFPI-F-019