PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D.C.,15 de marzo de 2022

Señor
EMILIO DELGADO DÍAZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.3360880**
Coordinador Académico – Instructor G18
Coordinación Académica Jornada Fines de Semana
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual marzo del año 2022

Referencia: No **CO1.PCCNTR.3360880** del año 2022

Silvana Zoe Cisneros Zambrano, identificado con la cédula de ciudadanía No. 37.006.520 de ipiales, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación Académica Jornada Fines de Semana del Centro de Gestión Administrativa, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:

El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL CIEN PESOS ($39.500.100) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) primer pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2021, por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SIETE PESOS ($2.765.007) COP. b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL DIEZ PESOS ($3.950.010) COP. cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de UN MILLON CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL TRES PESOS ($1.185.003) COP.

Plazo: Será hasta el Será hasta el 9 de diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para orientar la Formación Profesional Integral programada por el Centro de Gestión Administrativa en su sede principal, subsede y organizaciones, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria presencial de la red de conocimiento Gestión Administrativa y Financiera, en las áreas temáticas de Bibliotecas, Gestión Administrativa, Gestión Documental y Talento Humano; enlas jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender la formación presencial de aprendices en el área específica del respectivo programa de formación, en las fases o Competencias establecidas y programadas, y de acuerdo con las disposiciones normativas expedidas por la autoridad local o nacional en materia sanitaria, la formación será orientada a través de medios tecnológicos mediante la modalidad de trabajo en casa.	Ejecución de la formación de las fichas 2278003 TGTH, 2395457 TGE, 2183887 TGTH, 2183931-933 TGA	Guias y planes de trabajo de las fichas 2278003 TGTH, 2395457 TGE, 2183887 TGTH, 2183931-933 TGA
2	Aplicar durante el periodo de duración del contrato, al proceso de certificación de competencias según normas de competencias que aplica a la función Instructor, así como a los procesos, que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas.	En este periodo no se aplico esta obligación	N/A
3	Cumplimiento oportuno con las entregas de los distintos formatos y documentos requeridos en el proceso administrativo; así como el cargue de evidencias, juicios evaluativos y demás requerimientos en las diferentes plataformas dispuestas por la entidad.	Consolidación de los documentos solicitados por la Coordinación Académica jornada Fines de Semana en el DRIVE.	Se encuentran cargados en el DRIVE.
4	Orientar, apoyar, acompañar y asesorar en forma permanente e integral a los aprendices en el proceso de formación, incluyendo la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento que le sean asignados.	Ejecuciòn de la formación de las fichas 2278003 TGTH, 2395457 TGE, 2183887 TGTH, 2183931-933 TGA	Guias y planes de trabajo de las fichas 2278003 TGTH, 2395457 TGE, 2183887 TGTH, 2183931-933 TGA
5	Participar en las diferentes actividades programadas por el Centro de Formación, encaminadas al fortalecimiento del proceso de la Formación Profesional Integral.	Participación en actividades programadas por el Centro de Gestión Administrativa.	Socializacion protocolo de sustentación proyectos.

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No.8356578525 de la planilla, compensar y febrero. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO X he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (106) folios

Cordialmente,



Firma
Silvana Zoe Cisneros Zambrano
Contratista
C.C. No. 37.006.520 de Ipiales

Recibí a satisfacción:

Firma
Emilio Delgado Díaz
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR. 3360880 de 2022
Coordinador Académico – Instructor G18

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2278003**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	**CÓDIGO:**	112005
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SILVANA ZOE CISNEROS ZAMBRANO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA ORGANIZACIÓN.			**CÓDIGO:**	2102010060
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	09 DE ABRIL DE 2022		

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
61	RAP 61	210201006002	Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en la organización.	100%
63	RAP 63	210201006004	Validar las novedades de acuerdo a su origen.	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Retroalimentación de conceptos que conforman la nómina	Ejercicio de Retención en la fuente Procedimietno 1	Simulación de retencion en la fuente en la nómina de la PYME	Contabilizaciòn del Total Devengado	Contbilización del Total Deducción Neto a pagar		GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIG	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 4 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 11 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 18 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC. X	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 61: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	RAP 61: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	RAP 61: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	RAP 61: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	RAP 61: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	CUMPLE		
PORCENTAJE	5%	10%	40%	20%	25%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	OBSERVACIONES
1	CC	1033789177	ALFONSO SANCHEZ JULIAN DAVID	93	90	92					25%	
2	CC	1122131952	ANDREA BOLIVAR OBANDO	94	96	98					27%	
3	CC	1015408366	AREVALO GUERRERO GINA DANIELA	0	0	0					0%	
4	CC	1048608083	ARROYO SALTARIN CAMILA ANDREA	90	91	93					25%	
5	CC	1024567086	BONEL OLIVEROS JONATHAN STEVEN	0	0	0					0%	
6	CC	1022977382	CASTAÑO JUEZ LEIDY TATIANA	94	96	98					27%	
7	CC	52753998	CASTELLANOS SEMA MAGDA YOLIMA	0	0	0					0%	
8	CC	1069583792	CASTILLO ORGANISTA MARISOL	95	96	94					26%	
9	CC	1019139978	GOMEZ SANCHEZ LAURA CAMILA	0	0	0					0%	
10	CC	1007333893	GONZALEZ GIRALDO JOHAN STIVEN	0	0	0					0%	
11	CC	1023016564	GORDON MOLINA ZOLIMA YADIRA	92	91	93					25%	
12	CC	52794262	HERNANDEZ VELEZ INGRID VIVIANA	94	96	98					27%	
13	CC	1033684881	LOPEZ TEJEDOR FRANCY YULIETH	0	0	0					0%	
14	CC	1022348376	LOTE VILLAMIL YURI MARCELA	92	93	94					26%	
15	CC	1065841514	MENDOZA MENDOZA MARIA JOSE	0	0	0					0%	
16	CC	1013626923	MESA DURAN ANGIE FAYSULY	0	0	0					0%	
17	CC	1002262418	MORALES HUERTAS NICOLE MARIANA	93	91	94					26%	
18	CC	1019072725	NOVOA GORDILLO LAURA	94	96	98					27%	
19	CC	1001119132	ORTEGA PARRA EMILLY LISETH	93	92	94					26%	
20	CC	1012424960	OTERO CARDENAS JOHANNA PAOLA	92	93	94					26%	
21	CC	24339894	PARAMO VILLEGAS NATALIA EUGENIA	90	92	94					26%	
22	CC	80228479	PINTOR OSPINA LUIS ALFONSO	90	91	94					26%	
23	CC	1014196835	PINZON DIANA MARCELA	91	92	93					25%	
24	CC	1010037644	RADA RODRIGUEZ KAREN GABRIELA	92	91	92					25%	
25	CC	1012390846	RODRIGUEZ PEÑA ANGELA ANDREA	93	93	93					26%	
26	CC	1030524996	ROJAS ARIZA NANCY YUSELY	92	92	94					26%	
27	CC	1031182534	ROMERO MEDINA JONATHAN ALEXANDER	0	0	0					0%	
28	CC	1030674057	SALCEDO PAULA CAMILA	91	91	92					25%	
29	CC	1032406659	TALERO SUAREZ MARIA CELESTINA	94	96	98					27%	
30	CC	1030700081	TAVERA RODRIGUEZ LAURA ANDREA	0	0	0					0%	
31											0%	
32											0%	
33											0%	
34											0%	
35											0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 61: Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes en l	RAP 63: Validar las novedades de acuerdo a su origen.	:	:	:	:	:
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
50,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
53,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,8 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
53,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
52,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,9 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
53,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,4 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
53,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,2 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,2 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
51,4 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
53,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2183931-933**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**CÓDIGO:**	122115
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SILVANA ZOE CISNEROS ZAMBRANO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES			**CÓDIGO:**	210601013
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	09 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No. RAP		CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
56	RAP 56	21060101301	Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.	100%
51	RAP 51	21060101302	Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	100%
55	RAP 55	21060101303	Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	100%
52	RAP 52	21060101306	Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.	100%
57	RAP 57	21060101307	Diligenciar los soportes contables.	100%
47	RAP 47	21060101308	Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.	100%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Mapa conceptuale o resumen con ideas principales sobre comerciante, sociedades, empresa	Recolección de documentos que solicitan los entes gubernamentales para el funionamiento de una empresa	Documentos legalizacion de las PYMES	Elaborar una de las siguientes opciones un mapa conceptual, un mapa mental o un cuadro sinóptico sobre partida	Anexar los ejercicios planteados y desarrollados durante la sesión de clase y enuncie los documentos que se deben		CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 4 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 11 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 18 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC. X	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 56: Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad gene	RAP 51: Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	RAP 55: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	RAP 55: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	RAP 55: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	CUMPLE		
PORCENTAJE	100%	100%	30%	30%	40%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	
1	C.C	1032382196	ALARCON EDISON ALEXANDER	90	92	96					35%	
2	C.C	1000969631	ALFONSO CORDOBA STEFANY	91	91	95					35%	
3	C.C	1000031264	APONTE AMAYA LAURA DAYANA	92	90	95					35%	
4	C.C	1030687953	AVILA BAUTISTA MONICA ALEJANDRA	0	0	0					0%	
5	C.C	1012338259	BARACALDO RODRIGUEZ VIVIANA IDALITH	90	92	95					35%	
6	C.C	1001050399	BARRIOS MORALESDANIEL MATEO	0	0	0					0%	
7	C.C	52239694	BELTRAN PEREZ MARTHA YANIRA	0	0	0					0%	
8	C.C	52294324	CAMARGO RODRIGUEZ DIANA ISABEL	90	91	94					35%	
9	C.C	1000145678	CARRILLO MEJIA DUVAN ANDRES	92	90	96					35%	
10	C.C	1003475418	CASTRO SOLER ANGIE LORENA	93	91	95					35%	
11	C.C	1013609176	CHARRY MESA SHIRLEY	90	92	94					35%	
12	C.C	1032489068	CORTES GIRON MARIA ALEJANDRA	0	0	0					0%	
13	C.C	1062912025	CORTEZ BAENAMARIA FERNANDA	90	91	90					35%	
14	C.C	1019073456	CRUZ ZARATE ERIKA	0	0	0					0%	
15	C.C	1020831130	GALLO MARTINEZ CAROLINA	93	92	94					36%	
16	CC	1012415102	GARCIA IBARRA PAULA ALEJANDRA	90	91	95					35%	
17	C.C	1033730546	GARCIA VARELA GINA LIZETH	0	0	0					0%	
18	C.C	1000625520	GOMEZ RAMOS YURY ESTEFANIA	0	0	0					0%	
19	C.C	1015481289	GOMEZ RINCON LORENT DAYANA	0	0	0					0%	
20	C.C	1046692149	GONZALEZ CELIN YURANIS SELENE	92	90	95					35%	
21	C.C	1018476566	GUACARI RONDON DANILO ANDRES	90	91	96					35%	
22	C.C	1068816701	GUERRA BETANCUR DIANA MARCELA	91	92	95					35%	
23	C.C	1020784379	GUTIERREZ CASTRO LUISA FERNANDA	0	0	0					0%	
24	C.C	1033769545	HERRERA ORDOÑEZ LEIDY KATHERIN	0	0	0					0%	
25	C.C	1000941682	HUERTAS REDONDO MARIA FERNANDA	92	91	95					35%	
26	C.C	1031167173	LEON FERNANDEZ ANDREA CAROLINA	93	92	96					36%	
27	C.C	1022989666	LINARES HERNANDEZ ANGIE	90	91	96					35%	
28	C.C	1023006516	LOPEZ MARTINEZ ANGIE CAROLINA	92	90	96					35%	
29	C.C	1012350714	MEDINA POTIER JEYSON ENRIQUE	0	0	0					0%	
30	C.C	1014302365	MENDEZ ATUESTA ASLHEY TATIANA	0	0	0					0%	
31	C.C	52317080	MOLANO ESCOBAR ANA VICTORIA	93	92	94					36%	
32	C.C	1026589344	MUÑOZ BARRETO CRISTIAN CAMILO	0	0	0					0%	
33	C.C	52984869	NAVIA GARRIDO PAOLA ANDREA	90	91	95					35%	
34	C.C	1013632464	ORTIZ MORALES DANIEL ESTIBEN	91	90	95					35%	
35	C.C	1022439016	PAEZ MACIAS CLAUDIA PATRICIA	0	0	0					0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE						
RAP 56: Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad gene	**RAP 51: Clasificar documentos comerciales y títulos valores.**	**RAP 55: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.**	**RAP 52: Aplicar con transparencia a las normas comerciales, tributarias y laborales y los**	**RAP 57: Diligenciar los soportes contables.**	**RAP 47: Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con tr**	**:**
100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
90,0	92,0	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0	91,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0	90,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	92,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	91,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0	90,0	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0	91,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	91,0	27,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	91,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0	90,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	91,0	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0	92,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0	91,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0	92,0	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	91,0	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0
92,0	90,0	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
93,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
90,0	91,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
91,0	90,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2278003**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	**CÓDIGO:**	112005
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SILVANA ZOE CISNEEROS ZAMBRANO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIGENTES Y LOS MEDIOS DISPUESTO POR LA ORGANIZACIÓN.			**CÓDIGO:**	2102010060
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	09 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No.	RAP	CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
60	RAP 60	210201006001	Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo con normas legales y procedimientos	100%
62	RAP 62	210201006003	Procesar la nómina de acuerdo a los procedimientos establecidos	100%
64	RAP 64	210201006005	Diligenciar los documentos de liquidación para pagos a terceros de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización	100%
				0%
				0%
				0%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Mapa conceptual o resumen de las principales ideas del tema Historia de la Legislación Laboral	Mapa conceptual o resumen de las principales ideas del tema Reglamento Interno de trabajo	Propuesta Regalamento Interno de Trabajo para PYMES.	Conceptualización de nómina partes que conforman el Total Devengado	Teorización del Total Deducción , Neto a pagar		GENERAR NOMINA DE SALARIOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA, LAS NORMAS VIG	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 4 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 11 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 18 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC. X	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 62: Procesar la nómina de acuerdo a los procedimientos establecidos	RAP 62: Procesar la nómina de acuerdo a los procedimientos establecidos	RAP 62: Procesar la nómina de acuerdo a los procedimientos establecidos	RAP 62: Procesar la nómina de acuerdo a los procedimientos establecidos	RAP 60: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo con normas legales y pr	CUMPLE		
PORCENTAJE	15%	15%	60%	10%	15%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	38%	OBSERVACIONES
1	CC	1073703635	AREVALO PEREZ NELLY JOHANNA	0	0	0					0%	
2	CC	30671564	BALLESTEROS CUADRADO AURA MARIA	91	92	94					16%	
3	CC	1016027974	CARVAJAL ROJAS DIANA CAROLINA	93	94	95					16%	
4	CC	1033813932	CASTAÑEDA OROZCO HEIDY YURANI	92	94	95					16%	
5	CC	1122138639	CASTELLANOS PARRA GLORIA STEFANY	94	93	96					16%	
6	CC	1007467936	CORREDIN TELLEZ YULIANA	93	93	96					16%	
7	CC	1022979967	GARCIA CRUZ LAURA NATHALIE	92	93	95					16%	
8	CC	1024498992	GARCIA MOSCOSO PAMELA YADIRA	94	94	94					16%	
9	CC	1024510859	HERNANDEZ USAQUEN DIANA MERCEDES	0	0	0					0%	
10	TI	1052948435	LOPEZ LOPEZ SHEYLA	0	0	0					0%	
11	CC	1007297089	MARTIN CASELLA JEANS CARLO	93	92	94					16%	
12	CC	1026299127	MORENO VALDERRAMA LILIANA ISABEL	91	93	96					16%	
13	CC	1000268944	PATIÑO CENDALES JENNIFER CHARLOTTE	91	93	94					16%	
14	TI	1216974548	PEDROZO ROCHA DANIELA CAROLINA	0	0	0					0%	
15	CC	1023885053	PEÑA SANCHEZ DORA ANGELA	92	93	96					16%	
16	TI	1003619290	QUINTERO LEON JUAN CAMILO	0	0	0					0%	
17	CC	1090447846	REVOLLO LOPEZ PAOLA ANDREA	93	93	94					16%	
18	CC	1005715988	RUEDA MERCHAN JHOAN MAIFREDY	90	90	92					16%	
19	CC	1054065059	SACHICA GOMEZ DIANA PATRICIA	93	94	95					16%	
20	CC	1012418620	SANCHEZ SOLER ANGIE PAOLA	0	0	0					0%	
21	CC	1110450543	SANCHEZ VARGAS JAIME ARMANDO	0	0	0					0%	
22	CC	1014298327	SUAREZ PORTELA DANIEL ARMANDO	0	0	0					0%	
23	CC	1023867212	TABACO SOCHA CAROLINA	93	94	95					16%	
24	CC	1016045934	TARAZONA RINCON KAREN LORENA	0	0	0					0%	
25	TI	1001853539	TEHERAN MERCADO DANIELA CHRISTINA	0	0	0					0%	
26	CC	1000986331	ARROYAVE CARO OSCAR ESNAIDER (Reintegro)	95	96	96					17%	
27	CC	1016104728	BELTRAN SUAREZ LIZETH YURANY (Reintegro)	90	90	93					16%	
28	CC	1071331353	MAMANCHE CABALLERO NIDIA (Reintegro)	91	92	95					16%	
29	CC	1030593320	MORALES RAMIREZ STEFANIA (Reintegro)	95	94	95					16%	
30	CC	1075661279	ROA RODRIGUEZ LEIDY ANEIDA (Reintegro)	91	92	94					16%	
31											0%	
32											0%	
33											0%	
34											0%	
35											0%	

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

SEGUIMIENTO ESTADO RAP - PRIMER CORTE							
RAP 60: Verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo con normas legales y pr	RAP 62: Procesar la nómina de acuerdo a los procedimientos establecidos	RAP 64: Diligenciar los documentos de liquidación para pagos a terceros de acuerdo a pro	:	:	:	:	
15%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	83,9 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,1 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,9 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,7 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,8 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,6 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,2 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,2 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,0 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,4 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	82,2 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,1 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,1 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	86,3 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	82,8 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	84,5 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	85,4 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	83,9 **D**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE FORMACIÓN - PLAN DE TRABAJO - FINES DE SEMANA

NÚMERO DE FICHA:	**2395457**	**PROGRAMA DE FORMACIÓN:**	TECNÓLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL	**CÓDIGO:**	621201
NOMBRES Y APELLIDOS INSTRUCTOR (A):	SILVANA ZOE CISNEROS ZAMBRANO				
NOMBRE COMPLETO DE LA COMPETENCIA:	CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES			**CÓDIGO:**	210601013
FECHA INICIO:	24 DE ENERO DE 2022	**FECHA FIN:**	09 DE ABRIL DE 2022		

PONDERACIÓN EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

PONDERACIÓN JUICIOS DE EVALUACIÓN RAP					
APROBADO	**A**	de	**90**	a	**100**
NO APROBADO	D	de	0	a	89,99

No.	RAP	CODIGO RESULTADO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A EVALUAR EN EL TRIMESTRE	% ASIGNACIÓN
80	RAP 80	21060101301	Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.	100%
85	RAP 85	21060101302	Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	100%
86	RAP 86	21060101303	Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	100%
82	RAP 82	21060101306	Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.	100%
88	RAP 88	21060101307	Diligenciar los soportes contables.	100%
83	RAP 83	21060101308	Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.	100%
				0%
				0%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - EVALUACIÓN	EVIDENCIA N° 1	EVIDENCIA N° 2	EVIDENCIA N° 3	EVIDENCIA N° 4	EVIDENCIA N° 5	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	PRIMER CORTE	
	Mapa conceptuale o resumen con ideas principales sobre comerciante, sociedades, empresa	Recolección de documentos que solicitan los entes gubernamentales para el funionamiento de una empresa	Documentos legalizacion de las PYMES	Elaborar una de las siguientes opciones un mapa conceptual, un mapa mental o un cuadro sinóptico sobre partida	Anexar los ejercicios planteados y desarrollados durante la sesión de clase y enuncie los documentos que se deben		CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	OBSERVACIONES
FECHA RECOLECCIÓN	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 1	DIA: 24 MES: 2 SEMANA 2	DIA: 4 MES: 3 SEMANA 3	DIA: 11 MES: 3 SEMANA 4	DIA: 18 MES: 3 SEMANA 5			
TIPO DE EVIDENCIA	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. X DESEM. PRODUC.	CONOC. DESEM. PRODUC. X	CONOC. DESEM. X PRODUC.	CONOC. DESEM. X PRODUC.			
VERIFICACIÓN	P V C	P V C	P V C	P V C	P V C			
RESULTADOS APRENDIZAJE	RAP 80: Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad gene	RAP 85: Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	RAP 86: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	RAP 86: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	RAP 86: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	CUMPLE		
PORCENTAJE	100%	100%	30%	30%	40%			

N°	TIPO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRE APRENDIZ (A)	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA					SI	NO	50%	RAP 80: Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad gene	RAP 85: Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	RAP 86: Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	RAP 82: Aplicar con transparencia a las normas comerciales, tributarias y laborales y los	RAP 88: Diligenciar los soportes contables.	RAP 83: Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con tr	:
												100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
1	CC	1004307483	ACUÑA ARRIETA EDER DAVID	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	CC	1005838899	ARAGON LOZANO JUAN MANUEL	90	92	92					35%	90,0	92,0	27,6	0,0	0,0	0,0	0,0
3	TI	1072640046	ARDILA GUZMAN LAURA KATHERINE	90	91	93					35%	90,0	91,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
4	CC	1143346709	ARRIETA LOPEZ ANDRES MAURICIO	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	CC	1020768937	BARON GOMEZ JOHN ALEXANDER	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	CC	1056505577	BELTRAN MUÑOZ YENIFFER BRISNEY	93	92	92					35%	93,0	92,0	27,6	0,0	0,0	0,0	0,0
7	CC	1143960408	CAICEDO ARCINIEGAS ERIKA BRIGITT	91	92	93					35%	91,0	92,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
8	TI	1010008150	CASTAÑEDA MALAMBO JOEL	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9	CC	1065562564	CHAMORRO LEON JOSE GREGORIO	90	92	94					35%	90,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
10	CC	1022343577	CHARRY GALINDO NARLY JASBLEIDY	91	90	94					35%	91,0	90,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
11	CC	1000121146	CIFUENTES CONTRERAS ANGY TATIANA	92	91	94					35%	92,0	91,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
12	CC	1001096106	DOZA VARGAS ZEIDY NATALI	93	90	94					35%	93,0	90,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
13	CC	1002700777	DUARTE GUTIERREZ BRAYAN ALBERTO	93	91	93					35%	93,0	91,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
14	CC	1010065779	FAJARDO SANTANA JENNIFER ADRIANA	91	92	93					35%	91,0	92,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
15	CC	1233509066	FANDIÑO SANCHEZ VALENTINA	92	90	93					35%	92,0	90,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
16	CC	65828707	FIERRO GOMEZ DIODELA	90	92	94					35%	90,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
17	CC	1000693830	GARCIA YARA KAREN VIVIANA	92	93	93					35%	92,0	93,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
18	CC	1036681407	GOMEZ HERNANDEZ ISABEL CRISTINA	93	93	93					36%	93,0	93,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
19	CC	1022353855	GUAYACAN PARRA SANDRA MARCELA	90	92	95					35%	90,0	92,0	28,5	0,0	0,0	0,0	0,0
20	CC	1003586876	GUEVARA CASTRO DARY DAYANA	91	91	93					35%	91,0	91,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
21	CC	53931789	LIZARAZO ZAMBRANO LEYDY LILIANA	90	93	94					35%	90,0	93,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
22	CC	1014221114	LOPEZ GARCIA MELISSA PAOLA	90	91	94					35%	90,0	91,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
23	CC	1001056980	MENDIETA PACHON JHEAN FAIBER	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
24	TI	99031509781	MENESES RUEDA JUAN SEBASTIAN	91	92	94					35%	91,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
25	CC	1192903957	MONTOYA QUINTERO JOSE ADRIAN	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
26	CC	1056411548	MUÑOZ BOLIVAR YULIETH YAMILE	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
27	CC	1032385988	ORTIZ NEISA JEISON DAVID	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
28	CC	1023924473	PAREDES SANTIAGO LEIDY STEPANIE	91	92	93					35%	91,0	92,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
29	CC	1031170701	PEREZ CEPEDA ANGIE CAROLINA	92	92	94					35%	92,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
30	TI	1000987350	PRIETO MUÑOZ LUIS ALBERTO	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
31	CC	1000122993	PUENTES SANCHEZ LUISA DAYANA	0	0	0					0%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
32	CC	53017197	RODRIGUEZ DIANA MARCELA	92	93	94					36%	92,0	93,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
33	CC	51970874	ROJAS HINCAPIE CLAUDIA LILIANA	93	92	94					36%	93,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
34	CC	1022398638	ROLDAN AVILA LEIDY CAROLINA	92	93	94					36%	92,0	93,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0
35	TI	1074808291	SANCHEZ SUAREZ MIGUEL ANGEL	90	92	94					35%	90,0	92,0	28,2	0,0	0,0	0,0	0,0

CONVENCIONES: P - Pertinencia, V - Vigencia, C - Calidad

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnologo en Gestión del Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Implementar planes de mejoramiento en los procesos de gestión del talento humano basado en un modelo de gestion por competencias laborales en la mipymes de distrito capital.
- Fase del Proyecto: Fase II – Planeacion
- Actividad de Proyecto: Elaboración de diagnostico de los procesos de gestión del talento humano en la Pyme.

- Competencias

  210201025 - Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes. políticas y procedimientos establecidos por la organización.

  Resultados de Aprendizaje Alcanzar

  21020102501 Aplicar el proceso administrativo en la vinculación de los candidatos de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización. Humano de acuerdo con procedimientos y normatividad.
  21020102502 Acordar las condiciones de contratación del nuevo trabajador teniendo en cuenta la legislación vigente y las políticas organizacionales.
  21020102503 Suministrar al nuevo trabajador la información pertinente, teniendo en cuenta el protocolo, la normatividad vigente y las políticas de la organización.
  21020102504 Administrar los documentos de la vinculación laboral y los de seguridad social de acuerdo con los parámetros de seguridad y operación.

  Instructor: Victoria Inés Soto Ospino

  Competencia: 240201501 Comprender textos en inglés en escrita y auditiva.

Resultados de aprendizaje Alcanzar

24020150101 Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
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. 24020150104 Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
24020150105 Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
24020150106 Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de formación 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.

Instructor: Silvana Cisneros Zambrano

Competencia: 210201006 Generar nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización.

Resultados de aprendizaje Alcanzar

210201006001 verificar la liquidación de pagos a terceros de acuerdo con normas legales y procedimientos.
210201006003 procesar la nómina de acuerdo con los procedimientos establecidos.
210201006005 diligenciar los documentos de liquidación para pagos a terceros de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización.

Instructor: Rafael Fandiño Benavides

Competencia: **210201008** Diseñar estructuras de salarios, aplicando las metodologías y estrategias establecidas por la organización.

Resultados de aprendizaje:
21020100801 identificar la estructura de cargos y salarial de la organización objeto de investigación en las empresas públicas y privadas.
21020100802 fundamentar la investigación de salarios, mediante un estudio del mercado laboral colombiano.

21020100803 aplicar metodologías para construir escalas y curvas de salarios
21020100804 realizar el estudio de valoración de los cargos por sistemas cualitativos y cuantitativos, aplicando técnicas de valoración matemática, teniendo en cuenta la tecnología disponible

Instructor Fabio Romero Orjuela

Competencia: Proveer información del talento humano de acuerdo con la normatividad y los procedimientos establecidos vigentes. Fase II. (210201016)

Resultados de aprendizaje: 21060101603 Estructurar el sistema de gestión de información de la gestión del talento humano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas organizacionales.

21060101604 Aplicar procedimientos para el mantenimiento y actualización del sistema de registro, producción y almacenamiento de información de acuerdo con necesidades y normas vigentes en la organización.

21060101605 Operar el sistema de registro, producción, almacenamiento y transmisión de información de la gestión del talento humano aplicando manuales y técnicas vigentes, de acuerdo con necesidades, procedimientos y normas de la organización.

- Duración de la Guía 350 Horas

2. PRESENTACIÓN

El SENA desarrolla la formación aplicando la metodología de formación por proyectos, la cual le permite como aprendiz a lo largo del proceso formativo el aplicar las competencias aprendidas a la Pyme escogida por usted en su proceso formativo. Adicional a lo anterior, nos enfocamos en una formacion integral en la que el aprendiz no solo recibe formación técnica sino que también cuenta desde cada una de las competencias con una formación en valores encaminada en la construcción aportando al país y al sector productivo sus conocimientos y habilidades.

A lo largo del desarrollo del programa de aprendizaje Tecnologo en gestión del talento humano en el SENA desarrollamos el perfil de los aprendices matriculados en este programa orientándolos en el desarrollo de habilidades, actitudes y aptitudes encaminadas al servicio, la amabilidad, el altruismo, la empatía, la creatividad y en gran medida al conocimiento que le será útil al momento de hacer un acompañamiento en el desarrollo de área de Talento humano en la Pyme.
Finalmente, nosotros como instructores les deseamos muchos éxitos el este proceso y les recordamos que el cincuenta porciento de este, parte del interés, compromiso, motivación y responsabilidad que como aprendiz coloque cada uno en el desarrollo de las actividades propuestas en cada competencia.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión

A lo largo del desarrollo de este trimestre el propósito de la formación es aplicar los conocimientos adquiridos durante el mismo a la realización del acompañamiento de la pyme que usted aprendiz ha seleccionado previamente, para este fin es hace necesario que usted coloque en práctica cada uno de los conocimientos y habilidades impartidos por parte de sus instructores con buena disposición frente al proceso.

Durante esta fase del proyecto usted aprendera en las competencias Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes. políticas y procedimientos establecidos por la organización, Comprender textos en inglés en escrita y auditiva, Generar nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización, Diseñar estructuras de salarios, aplicando las metodologías y estrategias establecidas por la organización y proveer informacion del talento humano de acuerdo con la normatividad y los procedimientos establecidos vigentes, los conocimientos y herramientas necesarias para culminar de la mejor manera el proceso realizado a cada uno de los proyectos realizados. Nuestro interés es apoyarlos durante este trimestre en el acompañamiento al empresario desde su proceso formativo.

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

A fin de empezar nuestro trabajo, queremos motivarlos e incentivarlos a realizar sus actividades contando con la participación de todos los integrantes de cad Pyme con buena actitud y disposición en cada una de sus competencias programadas desarrollando las siguientes actividades.

Desde la competencia vincular a las personas seleccionadas se busca la articulación del modelo de competencias en relación a los procedimientos de reclutamiento, preselección, selección y vinculación de personas de tal forma que contribuya a mitigar la ineficiencia administrativa del talento humano en la Pymes. Por ello, se debe contextualizar sobre el direccionamiento administrativo que tiene la empresa y los procesos que aplica para su funcionamiento, así mismo, es importante que el aprendiz comprenda el modelo administrativo y las necesidades que tiene a nivel de requisición de personal para obtener sus objetivos.

Con esta base podrá construir un procedimiento claro sobre la vinculación de personal. La actividad de contextualización es identificar las ideas principales de un articulo especializado sobre el tema y formular preguntas sobre el proceso administrativo.

Desde la competencia Comprender textos en inglés en escrita y auditiva.
Las evidencdias de contextualización e identificación de conocimeientos usted presentará de acuerdo con los resultlados de aprendizaje de la competencia serán la presentación e informe audiovisual en inglés sobre el direccionamiento estratégico de la Organización: Presentación, Misión, Valores, Políticas, productos y servicios – Entrevista.

Generar nómina de salarios y compensaciones

1.Desde la competencia Generar nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización. Con estas actividades se propone promover procesos de concienciación en el Aprendiz, esto quiere decir, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas.

1. Piense y elabore un mapa Conceptual, de: Los conocidos que se encuentran trabajando, los diferentes tipos de contrato laboral que tienen, cumplimiento de jornada laboral, beneficios que obtienen en desarrollo de dicho contrato, deberes y obligaciones que tienen en desarrollo del contrato celebrado. Socialice y exponga las respuestas a las siguientes preguntas: ¿En qué radica que existan diferentes tipos de contrato para prestar los servicios personales a una empresa? ¿Qué conceptos considera, forman parte de la retribución que reciben y cuáles son los derechos que tienen sus familiares por prestar sus servicios personales a las empresas? ¿Qué obligaciones tendrá la empresa o su representante, con las personas que trabajan para esta?

2. Reflexione y plasme en un cuadro comparativo, que es Seguridad social, prestación social, cumplimiento y garantías al empleado, beneficios que obtienen en desarrollo de un contrato laboral, deberes y obligaciones inherentes al mismo. Socializar ante el grupo.

3. Teniendo en cuenta que estas son las formas más comunes de conseguir que un trabajador sea despedido.

Realizar un párrafo reflexivo de cada una de ellas. Bajo rendimiento, llevar tus problemas personales a la oficina, que haya evidencia de falsedad en tu entrevista de trabajo o en tu hoja de vida, el incumplimiento al horario de trabajo establecido, que se encuentre evidencia de hurto calificado por

parte del trabajador, que el empleado tome descansos en horario inadecuado, participando en política en la empresa, participando en comentarios falaces y siempre protestando, acoso sexual de un compañero de trabajo, negarse a seguir instrucciones de los jefes, navegando el Internet de forma no autorizada e incumplir las normas de correo electrónico de la empresa, asistir al trabajo bajo la influencia de alcohol o sustancias psicoactivas, quejándose de tu jefe o de tu empresa en Facebook o Twitter

Desde la competencia Diseñar estructura de salarios, aplicando las metodologías y estrategias establecidas por la organización, es un conjunto de técnicas, orientadas a satisfacer las necesidades de la empresa y de los trabajadores, en lo relativo al tener que establecer un sistema de remuneración el cual es el reflejo de la distribución asignada a los cargos dados su nivel de importancia o complejidad.

Lo anterior es vital para el buen desempeño de las organizaciones ya que el establecer la correcta distribución salarial permite que las relaciones entre la dirección y los trabajadores en lo relativo a la remuneración, resulten equilibradas y justas. Ahora bien es fundamental que el aprendiz comprenda desde el desarrollo de la competencia que existen uno actores fundamentales como son los propietarios o directivos de la organización, los trabajadores, el gobierno, la comunidad, los sindicatos entre otros quienes influyen de manera directa, en la determinación del salario, es por ello que el aprendiz debe entender la importancia de los cargos así como la apropiación de los técnicas tanto cuantitativos como cualitativos que lo llevarán a valorar y comparar los piuestos de trabajo desde su asignación salarial.

Por otra parte el aprendiz a prenderá a realizar la evaluación de los puestos de trabajo esto con el fin de obtener datos que le permitan sacar conclusiones desde la comparación simple, comparación cualitativa como cuantitativa.

Desde la competencia Proveer información del talento humano de acuerdo con la normatividad y los procedimientos establecidos vigentes. Fase II.
Al finalizar el desarrollo de la competencia el aprendiz estará en capacidad de gestionar la información mediante el uso herramientas informáticas disponibles y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos. Además de lo anterior, fortalecerá su conocimiento en cuanto al lenguaje empleado en el ámbito de su formación, en este caso Gestión del Talento Humano, el reconocimiento de este vocabulario técnico le servirá en su entorno laboral.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento (Conceptualización y Teorizacion)

Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes. políticas y procedimientos establecidos por la organización.

1. Conceptualización sobre vinculación de personal.
2. Identificar la vinculación en la contratación publica.
3. Conceptualización sobre contratación laboral según el CST.
4. Terminos de los contratos laborales – CST.
5. Presentacion de las prestacione sociales salud y pensiones.
6. Presentacion de las prestaciones sociales ARL, Caja de compensacion y operadores.
7. Identificar los documentos necesarios para la vinculación de personal.
8. Presentacion de la sustentación trimestral.
9. Presentacion del informe sobre el manual de procedimientos de vinculación.
10. Sustentación del manual de procedimientos de vinculación.

Comprender textos en inglés en escrita y auditiva.

Para las actividades de apropiación del conocimiento se llevarán a cabo una prueba de nivel, en el cual se indagará por conocimientos básicos generales del idioma y a través de una presentación a cada aprendiz donde responda a la pregunta: Who are you?
-A través de una presentación; algunos personajes: Reconozca el vocabulario referente a preguntas de información personal y asimismo a la manera como se responde.Revise el material de apoyo e identifique las formas gramaticales. Elabore una grabación en inglés donde usted presente a un compañero y realice su presentación personal. Realiza diálogo en inglés preguntar y responder a información personal-Identifica conjugación verbo To Be en presente simple: Afirmativa, negativa e interrogativa
-Elabora descripción de la familia empleando el verbo To Be-Presente-Resuelve taller escrito, realiza preguntas Wh/ Yes No questions en presente simple- Identifica verbos para referirse a acciones cotidianas e Identifica los pronombres, personales, pronombres posesivos, posesivos adjetivos, pronombres objeto y reflexivos -Desarrolla taller de reconocimiento de pronombres, posesivos, pronombres objeto. Presenta evidencia de conocimientos sobre la temática
-Expresa sucesos, eventos empleando el presente progresivo en las diferentes formas afirmativa, negativa e interrogativa-Desarrolla Taller de comprensión de lectura. Describe en inglés lugares realizando frases con comparativos y superlativos-Compara tres ciudades Colombianas a manera de exposición -Evidencia conocimientos respecto a la temática Comparativos y superlativos.

-Presenta avance de la propuesta de mejora: Direccionamiento Estratégico. Describe en inglés la ubicación de objetos en un ambiente empleando preposiciones de lugar- Describe cada uno de los lugares de la empresa asesorada. Elabora presentación e informe audiovisual en inglés sobre el direccionamiento estratégico de la Organización: Misión, Valores, Políticas, productos y servicios
-Sustentación proyecto y/o entregables de la competencia.

Generar nómina de salarios y compensaciones

. Historia de la legislación laboral en Colombia

· Partes del código sustantivo del trabajo

· Reglamento de trabajo.

· Conceptualización de nómina; Devengado, deducido y Neto pagado

· Apropiaciones, Parafiscales y Prestaciones Sociales

· Procedimiento de pago a terceros

· Liquidación de prestaciones sociales

Diseñar estructuras de salarios, aplicando las metodologías y estrategias establecidas por la organización.

1. Conseptualizar el desarrollo histórico del desarrollo del salarios desde la óptica de la economía.
2. Identificar la estructura de cargos en la organización y que elementos la componen.
3. Conocer la política salarial de la empresa y como la establece.
4. Establecer la encuesta de valoración de cargos en la organización.
5. Conocer las características de los métodos cualitativos y cuantitativos dentro de la estructura salarial.
6. Conocer la problemática del mercado informal y este como afecta el desarrollo productivo.
7. Desarrollo del modelo de regresión lineal
8. Desarrollo del método de comparación por cargos.
9. Análisis de documentos de los observatorios laborales en Colombia, con el objetivo de conocer la tendencia de la empleabilidad de la mano de obra.

Proveer información del talento humano de acuerdo con la normatividad y los procedimientos establecidos vigentes. Fase II.

1. Diseñe y elabore un formulario para la captura de información en bases de datos.
2. Formule celdas de tablas costado derecho, aplique validación de datos con cuadros combinados (Control activeX).
3. Identifique los conceptos (tablas, registro, llaves, relaciones y cardinalidad). Elabore modelo relacional de la base de datos para la Gestión del Talento Humano.
4. Aplique macros en Excel. Identifique utilidad y los pasos necesarios para elaborar macros.
5. Participe en prueba de conocimientos Aplicar Tics III - Primer corte.
6. Ingrese información para la gestión de reportes de una base de datos (15 registros).
7. Formule hojas de cálculo para realizar consultas a bases de datos. Instale y aplique la fuente código de barras. Use código Visual Basic para visualizar fotos en una consulta.
8. Elabore reportes de bases de datos usando Microsoft Query.
9. Diseñe un formato para los carnets de los empleados. Presente prueba de conocimientos final.

- Ambiente Requerido

  Aula virtual Sesión sincrónica plataforma meet
  Ambientes de formación
  Entorno social

- Materiales
  Computador - Internet

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Vincular a las personas seleccionadas **Evidencias de Conocimiento :** Reconoce las diferencias en contratacion publica y privada, el concepto de derecho	Vincular a las personas seleccionadas Aplica las normas legales vigentes para la contratación laboral en las organizaciones publicas y privadas.	Vincular a las personas seleccionadas Actividades Mesas de redondas Juegos de gamificación Foros Juegos de roles

administrativo y de los actos administrativos, el concepto de derecho laboral y sus componentes, la ley 100 de 1993, el decreto 1083, la ley 80 de 1993, la ley 793 de 2003, la reforma personal y normatividad vigente, la ley 789 de 2002 jormada laboral y prestaciones laborales, tipologías de contratos e identifica las técnicas de archivos de documentos del área laboral. **Evidencias de Desempeño** Identifica los documentos exigidos para la vinculación de personal. Aplica la normatividad vigente en los procesos de vinculación laboral. **Evidencias de Producto:** Elaborar manual con el procedimiento documentado para la vinculación de personal seleccionado. Comprender textos en inglés en escrita y auditiva. **Evidencias de Conocimiento :** Realiza escritos cortos y comprende lecturas sencillas en inglés, con el fin de mejorar la habilidad lecto- escritora.	Acuerda condiciones de afiliación de los contratados al sistema de seguridad social de acuerdo con la norma legal vigente, con diligencia. Establece las condiciones y formalidades legales con las se vinculará el personal a la empresa con pertinencia y objetividad. Informa oportunamente las condiciones con las cuales queda vinculado el nuevo trabajador con diligencia y responsabilidad. Comprender textos en inglés en escrita y auditiva. Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. - Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma	Comprender textos en inglés en escrita y auditiva. Prueba de conocimeinto: cuestionario. Analisis de Lecturas: Evaluación comprensión, Mapas conceptuales, Estudios de caso, Video CINEFOROS, Juegos de Roles.

Afianza el vocabulario aprendido realizando presentaciones cortas y describiendo actividades cotidianas ejecutadas en su ambiente laboral. Prueba de conocimientos (cuestionario) sobre tiempos: presente simple, presente progresivo **Evidencias de Desempeño** Identifica y extrae información relevante de una empresa en inglés, escribe folletos y anuncios de una empresa. Comprende e identifica en ingles los contenidos generales y específicos de un texto. Describe procesos de una empresa. **Evidencias de Producto:** Video en inglés donde refleje el Direccionamiento estratégico de la Organización: Misión, Valores, Políticas, productos servicios. **Diseñar estructuras de salarios** **Evidencias de Conocimiento :** Conceptualiza el término de salario. Interpreta la tendencia de los salarios de nuestro país.	-Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido. -Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. -Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. -Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. -Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. Diseñar estructuras de salarios Aplicar las técnicas de recolección de la información desde la descripción del cargo. Propuesta de la escala salarial	Diseñar estructuras de salarios Aplicación de formularios de descripción de cargos**,** Realización de talleres matemáticos Análisis de estudios económicos de los observatorios laborales Mesas redondas Análisis de documentos económicos Estudios de caso.Mapas conceptuales.

Desarrolla análisis de escalas salariales **Evidencias de Desempeño** Conceptualiza el término de salario. Interpreta la tendencia de los salarios de nuestro país. Desarrolla análisis de escalas salariales **Evidencias de Producto:**	utilizando metodologías cuantitativas y cualitativas en estructura de salarios. Establece las diferencias entre lo que se conoce como mercado formal e informal y como esa relación expresa los niveles de desempleo. Analiza los documentos de los observatorios laborales permitiéndole conocer hacia donde tiende la mano de obra empleada en el país en un marco de tiempo. Aplica las matemáticas y los conceptos básicos de estadística en la generación de sus informes. Aplica herramientas informáticas como el Office para el modelamiento de las curvas salariales.	
Generar nómina de salarios y compensaciones **Evidencias de Conocimiento :** Preguntas de exploración que comprende toda la normatividad laboral vigente **Evidencias de Desempeño** Observación directa en el desarrollo y liquidación de cada uno de los elementos que	Generar nómina de salarios y compensaciones •Diferencia claramente: salarios, compensaciones y prestaciones legales y extralegales, pactos colectivos y convenciones de trabajadores. • Aplica con responsabilidad la relación de causalidad y el origen de la novedad, y la importancia del control de	Generar nómina de salarios y compensaciones Evaluaciones orales Lista de chequeo Elaboración de guías de profundización Plataforma LMS TERRITORIUM

conforman la nómina y los soportes de pago **Evidencias de Producto:** Reglamento interno de trabajo y Liquidación de la nómina aplicada al proyecto pyme. (Mínimo 10 trabajadores, no pueden ganar menos del mínimo) Proveer información del talento humano **Evidencias de Conocimiento :** Identifica las herramientas que ofrece Excel para la gestión administrativa en una base de datos. Reconoce los elementos que debe tener un modelo Relacional de una base de datos. **Evidencias de Desempeño** Utiliza herramientas de Excel para elaborar un formulario de captura de datos. Diseñar modelo entidad relación para unidad administrativa. Emplea fórmulas y funciones para elaborar consulta a una base de datos. Emplea herramientas de Excel para elaborar reportes de una base de datos. Usa macros para la gestión de la información de una base de datos. **Evidencias de Producto:**Diseña y elabora una base datos para la unidad administrativa.	novedades y los procedimientos para no conformidades. • Diligencia correctamente las no conformidades de las novedades de acuerdo a los procedimientos y normas Proveer información del talento humano Administra responsablemente las bases de datos, de acuerdo con las políticas de la Organización y las necesidades de la Unidad Administrativa. Consulta de manera responsable bases de datos, según requerimientos de la Unidad Administrativa y políticas institucionales. Propone de manera objetiva soluciones de información de acuerdo con las necesidades del sistema de información de la Unidad Administrativa.	Proveer información del talento humano Talleres, Actividades Individuales, Actividades Grupales, Resolución de Casos, Listas de chequeo, Socializaciones.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

BEP: Beneficios Económicos Periódicos: Pensando en los más de siete millones de colombianos a quienes sus ingresos no les permiten guardar recursos para protegerse durante la vejez, el Gobierno Nacional ha

creado los Beneficios Económicos Periódicos (BEP), un Esquema Flexible de Protección para la Vejez. Un mecanismo para personas que no cuentan con suficientes ingresos, como consecuencia de la informalidad de la actividad económica a la que se dedican o porque ganan menos de un salario mínimo mensual, pueda ahorrar los recursos que puedan y cuando puedan, mientras el Gobierno premia ese esfuerzo de ahorro entregando un subsidio proporcional.

Bonos pensionales:Los bonos pensionales constituyen recursos destinados a contribuir a la conformación del capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados del Sistema General de Pensiones colombiano que está compuesto por dos Regímenes.

Cesantía:Las cesantías son, en Colombia, una prestación social que todo empleador debe reconocer a sus trabajadores con el fin de que éstos puedan atender sus necesidades primarias en caso de quedar cesante.

Contrato de trabajo:Es aquel celebrado entre un trabajador y un empleador.

Descanso:El período de descanso es aquel en el cual el trabajador se encuentra libre de la actividad laboral y no está tampoco a disposición del empresario. Los períodos mínimos de descanso establecidos, salvo que en convenio colectivo se establezcan períodos superiores, son:

Descanso semanal:El trabajador tiene derecho a un descanso mínimo semanal de día y medio ininterrumpido. Como regla general, suele ser la tarde del sábado, o la mañana del lunes, y el día completo del domingo. Para los menores de 18 dieciocho años es de dos días, como mínimo. Entre jornada y jornada tiene que haber un periodo de descanso mínimo de doce horas. En la jornada continuada debe existir un descanso de al menos quince minutos.

Desempleo:Desocupación o paro, en el mercado de trabajo, hace referencia a la situación del trabajador que carece de empleo y, por tanto, de salario. Por extensión es la parte de la población que estando en edad, condiciones y disposición de trabajar -población activa- carece de un puesto de trabajo.

Derecho Laboral:O Derecho del trabajo es el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones entre empleador(es), trabajador(es), las asociaciones sindicales del Estado. El Derecho del trabajo se encarga de normar la actividad humana lícita y prestada por un trabajador en relación de dependencia a un empleador a cambio de una contraprestación.

Es un sistema normativo heterónomo y autónomo que regula determinados tipos de trabajo dependiente y de relaciones laborales. De esta manera, el concepto de trabajo al que presta atención el Derecho laboral es la actividad realizada por un humano que produce una modificación del mundo exterior, a través de la cual aquél se provee de los medios materiales o bienes económicos que precisa para su subsistencia (productividad), y cuyos frutos son atribuidos libre y directamente a un tercero.

Despido laboral:es la acción a través de la cual un empleador da por finalizado unilateralmente un contrato laboral con su empleado.

Dialogo social:Se entiende por diálogo social en sentido estricto, las relaciones de comunicación, consulta y negociación entre gobiernos, empleadores y sindicatos sobre cuestiones de interéscomún. En sentido amplio el término "diálogo social" se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas,sindicatos,asociaciones, grupos, comunidades, etc.) con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.

Empleador: Es, en un contrato de trabajo, la parte que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina «trabajador» o empleado.

Explotación Laboral:Se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza. Feriados:Los feriados son días que por ley se deben conceder como libres al trabajador. El empleador tiene la facultad de exigirle al trabajador que los trabaje, pero debe recompensarle monetariamente bajo un régimen distinto.

Huelga:O paro es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo, es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los ciudadanos y específicamente los trabajadores (a través del movimiento sindical y las organizaciones sindicales) para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Igualdad salarial:Es el concepto según el cual los individuos que realizan trabajos similares (o trabajos con la misma productividad) deben recibir la misma remuneración, sin importar el sexo, raza, orientación sexual, nacionalidad, religión o cualquier otra categoría.

Jornada de trabajo:La jornada de trabajo o jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas en las que el empleado desarrolla su actividad laboral, en principio en el día o jornada laboral, si bien, por extensión, también repercute en el cómputo de la semana.

Jubilación:es el nombre que recibe el acto administrativo por el que un trabajador en activo, ya sea por cuenta propia o ajena, pasa a una situación pasiva o de inactividad laboral, luego de alcanzar una determinada edad máxima legal para trabajar o edad a partir de la cual se le permite abandonar la vida laboral y obtener una retribución por el resto de su vida.

Pensión:es un pago, temporal o de por vida, que recibe una persona cuando se encuentra en una situación, establecida por ley en cada país, que la hace acreedora de hecho de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas.

Protección para la Vejez:Propuesta del Gobierno Nacional para la creación de un sistema estructural que proteja a todos los trabajadores, basado en tres ejes: más cobertura, más igualdad y que no quiebre el sistema. El propósito es que todos los trabajadores formales e informales, puedan contar con un ingreso al llegar a la edad de jubilación o retiro, bien sea mediante una pensión, o un apoyo del Estado.

Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida (RPM):Es aquel mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez o de sobrevivientes o una indemnización previamente definidas, de acuerdo con lo establecido en dicha ley. Dicho régimen se caracteriza por ser un régimen solidario de prestación definida, en el cual los aportes de los afiliados y sus rendimientos constituyen un fondo común de naturaleza pública, que garantiza el pago de las prestaciones de quienes tengan la calidad de pensionados en cada vigencia, los respectivos gastos de administración y la constitución de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la ley. Así mismo, en este régimen el Estado garantiza el pago de los beneficios a se hacen acreedores los afiliados.

Riesgos Laborales:Esta Ley apunta a un sistema de protección universal, incluyendo a nuevos sectores de la población que hasta ahora no estaban protegidos ante las enfermedades o accidentes propios de su actividad Laboral. Establece, por ejemplo, la afiliación obligatoria para todos los trabajadores independientes vinculados a través de un contrato formal de prestación de servicios con duración superior a un mes.

Salario:Es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual.

Salario mínimo:El salario mínimo en Colombia es el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV) el cual se reajusta antes de iniciar un nuevo año por un valor porcentual que en ningún caso puede ser inferior al Índice de Precios al Consumidor (IPC) o inflación causada el año inmediatamente anterior.

Seguridad laboral:Lo relacionado a la salud ocupacional es de interés público. La salud ocupacional tiene como objetivo la seguridad física y mental del trabajador, así como protegerlo contra riesgos. Los empleadores tienen las siguientes obligaciones: Asegurar contra riesgos del trabajo. Investigar los accidentes y enfermedades profesionales que ocurran y eliminar o controlar sus causas.

Denunciar los accidentes y enfermedades ante la autoridad administrativa designada. El trabajador que sufra un accidente tiene derecho a: Asistencia médica, farmacéutica y rehabilitación. Prótesis y aparatos médicos. Reeducación laboral Prestaciones económicas tales como indemnización por incapacidad temporal, pensión de invalidez, pensiones de viudez y orfandad.

Teletrabajo:Es una forma de organización laboral que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación, para el contacto entre el empleador y el trabajador sin requerirse la presencia física de éste en un sitio específico de trabajo.

Vacaciones:Las vacaciones corresponden a una determinada cantidad de tiempo que el trabajador puede ausentarse de su trabajo, sin dejar de percibir su remuneración, por un acumulado de horas laboradas. Por ejemplo, en el ordenamiento costarricense, el trabajador puede disfrutar de dos semanas de vacaciones por cada 50 semanas de trabajo.

Empleo. Circunstancia que otorga a una persona la condición de ocupado, en virtud de una relación laboral que mantiene con una instancia superior, sea ésta una persona o un cuerpo colegiado, lo que le permite ocupar una plaza o puesto de trabajo. Las personas con empleo constituyen un caso específico de personas que realizan una ocupación.

Empleo Inadecuado. Empleos que, conforme a las normas internacionales, subutilizan las capacidades de los trabajadores, o bien estos operan en condiciones que limitan su bienestar. Puede clasificarse en:

a) Inadecuado en Relación con las Competencias Personales, cuando existe una subutilización del capital humano (trabajadores); b) En Relación con los Ingresos, cuando las remuneraciones de los trabajadores son limitadas; y c) En Relación con las Condiciones Generales de Trabajo cuando estas no reúnen los requerimientos de la Ley, de la salud o de un adecuado ambiente laboral.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona. JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

NOMINA: El término nómina se refiere a la cantidad pagada a los empleados por los servicios que prestó durante un cierto período de tiempo. Nómina juega un papel importante en una sociedad por varias razones.

Desde un punto de vista contable, la nómina es crucial porque los impuestos sobre la nómina afectan considerablemente el ingreso neto de la mayoría de las empresas y están sujetos a las leyes y reglamentos. A partir de una ética la nómina desde el punto de vista empresarial es un departamento fundamental que los empleados responden a errores de nómina e irregularidades: buena moral de los empleados requiere nómina a pagar a tiempo y con precisión. La misión principal del departamento de nómina es asegurar que todos los empleados se les pagan puntualmente y en forma con las retenciones y deducciones correctas, y para asegurar que las retenciones y deducciones son remitidos en tiempo y forma. Esto incluye el pago de sueldos, retenciones de impuestos y deducciones de un cheque de pago

PRESTACIONES SOCIALES: Las prestaciones sociales son los dineros adicionales al Salario que el empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante Contrato por sus servicios prestados. Es el reconociendo a su aporte en la generación de ingresos y utilidad en la empresa.

APORTES A COOPERATIVAS: Las cuotas o aportes que los empleados hagan a las cooperativas legalmente constituidas, pueden también ser deducidas de la nómina del empleado.

EMBARGOS JUDICIALES: Los embargos ordenados por autoridad judicial competente contra los empleados, deben ser descontados de la nómina por la empresa y consignarlos en la cuenta que el juez haya ordenado.

CUOTAS DE CRÉDITOS A ENTIDADES FINANCIERAS: Las cuotas que el empleado deba pagar a una entidad financiera, para la amortización de un crédito que le haya sido otorgado, pueden también ser descontadas de la nómina del empleado.

DEUDAS DEL EMPLEADO CON LA EMPRESA: Se pueden descontar también de la nómina, el valor que se deba pagar por las obligaciones que el empleado tenga con su empresa, como puede ser un crédito que ésta le haya otorgado, o como compensación por algún perjuicio o detrimento económico que el empleado le haya causado a la empresa.

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Si hubiere lugar, la empresa deberá calcular y retener al empleado el valor correspondiente a Retención en la fuente por ingresos laborales. Este valor será declarado y consignado en la respectiva declaración mensual de retención en la fuente.

Comprender textos en inglés en escrita y auditiva.

Gramática: Parte de la lingüística que estudia la estructura de las palabras y sus accidentes, así como la manera en que se combinan para formar oraciones; incluye la morfología y la sintaxis, y ciertas escuelas incluyen también la fonología.

Verbos: Clase de palabra con la que se expresan acciones, procesos, estados o existencia que afectan a las personas o las cosas; tiene variación de tiempo, aspecto, modo, voz, número y persona y funciona como núcleo del predicado.

Presente Simple: El presente simple es un tiempo verbal del presente que se utiliza para hablar acerca de hechos o verdades generales que constituyen hábitos, horarios o programas, costumbres y rutinas de la vida cotidiana.

Pasado Simple: El pasado simple es uno de estos tiempos verbales, presente en diferentes lenguas. La mención del pasado refiere a acciones que ya se realizaron con anterioridad (es decir, que ya fueron concretadas). En el castellano, el pasado simple también se conoce como pretérito perfecto simple o pretérito indefinido.

Verbos Modales: Expresan modalidad. Pueden expresar habilidad, posibilidad, necesidad u otra condición. Son verbos auxiliares del futuro y del condicional

Generar nómina de salarios y compensaciones

Empleo. Circunstancia que otorga a una persona la condición de ocupado, en virtud de una relación laboral que mantiene con una instancia superior, sea ésta una persona o un cuerpo colegiado, lo que le permite ocupar una plaza o puesto de trabajo.

Las personas con empleo constituyen un caso específico de personas que realizan una ocupación.

Empleo Inadecuado. Empleos que, conforme a las normas internacionales, subutilizan las capacidades de los trabajadores, o bien estos operan en condiciones que limitan su bienestar. Puede clasificarse en: a) Inadecuado en Relación con las Competencias Personales, cuando existe una subutilización del capital humano (trabajadores); b) En Relación con los Ingresos, cuando las remuneraciones de los trabajadores son limitadas; y c) En Relación con las Condiciones Generales de Trabajo cuando estas no reúnen los requerimientos de la Ley, de la salud o de un adecuado ambiente laboral.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona. JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

NOMINA: El término nómina se refiere a la cantidad pagada a los empleados por los servicios que prestó durante un cierto período de tiempo. Nómina juega un papel importante en una sociedad por varias razones. Desde un punto de vista contable, la nómina es crucial porque los impuestos sobre la nómina afectan considerablemente el ingreso neto de la mayoría de las empresas y están sujetos a las leyes y reglamentos.

A partir de una ética la nómina desde el punto de vista empresarial es un departamento fundamental que los empleados responden a errores de nómina e irregularidades: buena moral de los empleados requiere nómina a pagar a tiempo y con precisión. La misión principal del departamento de nómina es asegurar que todos los empleados se les pagan puntualmente y en forma con las retenciones y deducciones correctas, y para asegurar que las retenciones y deducciones son remitidos en tiempo y forma. Esto incluye el pago de sueldos, retenciones de impuestos y deducciones de un cheque de pago

PRESTACIONES SOCIALES: Las prestaciones sociales son los dineros adicionales al Salario que el empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante Contrato por sus servicios prestados. Es el reconociendo a su aporte en la generación de ingresos y utilidad en la empresa.

APORTES A COOPERATIVAS: Las cuotas o aportes que los empleados hagan a las cooperativas legalmente constituidas, pueden también ser deducidas de la nómina del empleado.

EMBARGOS JUDICIALES: Los embargos ordenados por autoridad judicial competente contra los empleados, deben ser descontados de la nómina por la empresa y consignarlos en la cuenta que el juez haya ordenado.

CUOTAS DE CRÉDITOS A ENTIDADES FINANCIERAS: Las cuotas que el empleado deba pagar a una entidad financiera, para la amortización de un crédito que le haya sido otorgado, pueden también ser descontadas de la nómina del empleado.

DEUDAS DEL EMPLEADO CON LA EMPRESA: Se pueden descontar también de la nómina, el valor que se deba pagar por las obligaciones que el empleado tenga con su empresa, como puede ser un crédito que ésta le haya otorgado, o como compensación por algún perjuicio o detrimento económico que el empleado le haya causado a la empresa.

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Si hubiere lugar, la empresa deberá calcular y retener al empleado el valor correspondiente a Retención en la fuente por ingresos laborales. Este valor será declarado y consignado en la respectiva declaración mensual de retención en la fuente

Salarios

Administración de salarios: Es el conjunto de normas y procedimientos utilizados para establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización.

Estructura salarial: es el conjunto de franjas salariales que relaciona los diferente puestos de la organización. Para establecer y mantener estructuras salariales equitativas y justas.

Equilibrio interno: Coherencia interna entre los salarios y los puestos de la propia organización.

Equilibrio externo: Coherencia externa de los salarios con los mismos puestos de otras organizaciones que actúan en el mercado laboral.

Evaluación de puestos: Es el proceso mediante el cual se aplican criterios de comparación de puestos para conseguir una valoración relativa interna de los salarios de los diversos puestos.

Clasificación de puestos: Es el proceso de comparación del valor relativo de los puestos para situarlos en una jerarquía de clases utilizada como base para la estructura salarial

Comparación simple: Compara el puesto como un todo, compara puesto versus puesto

Comparación no cuantitativa: Compara el puesto com un todo, hace escalonamiento de puesto, incluye categorías predeteminadas

Comparación Cuatitativa: Compara parte del puesto o factores de evaluación, comparación por factores, hace evaluación por puntos

Proveer información del talento humano

Archivo: Grupo de registros relacionados
Atributos: Es una unidad básica e indivisible de información acerca de una entidad o una relación. Por ejemplo la entidad proveedor tendrá los atributos nombre, domicilio, población.
Base de datos: Base de Datos es un conjunto exhaustivo no redundante de datos estructurados organizados independientemente de su utilización y su implementación enmá3quina accesible en tiempo real y compatible con usuarios concurrentes con necesidad de información diferente y no predicable en tiempo.
Campo: Grupo de caracteres
Claves: Campo o grupo de campos en un registro, que se usa para identificar a este último.
Clave Primaria: Campo o grupo de campos que identifican exclusivamente un registró.
Diagrama Entidad- Relación: Modelo de datos que usa símbolos gráficos para mostrar la organización y las relaciones entre los datos

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

210201025 Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes politicas y procedimientos establecidos por la organización.

- http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario
- http://www.ramajudicional.gov.co
- http://www.banrep.gov.co
- http://www.mintrabajo.gov.co

• http://www.corteconstitucional.gov.co

• http://www.diariooficial.gov.co

• www.bibliotecajuridicadigital.com.co

• Decreto 1083 de 2015

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866#1083

•https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2107114&isFromPublicArea=True&isModal=False

• https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.

• Codigo sustantivo del trabajo

Generar nómina de salarios y compensaciones

Herrera Cáceres, C. y Rosillo Peña, M. (2018). *Confort y eficiencia energética en el diseño de edificaciones*. Universidad del Valle.

Gudiño Coral, E. y Coral Delgado, L. (2018). Contabilidad 200. Panamericana Formas e Impresos.

Diaz, H. (2018). Contabilidad General Enfoque práctico con aplicaciones informáticas. Pearson.

Gómez Escobar, S (2018). Legislación Laboral Fundamentos. Mc Graw Hill

Comprender textos en inglés en escrita y auditiva.

✓ Cambridge Phrasal Verbs Dictionary (2006) Cambridge: Cambridge University Press.
✓ Longman Active Study Dictionary (2004). London: Longman/Pearson
Collie, J. and Slater, S., Cambridge Skills for Fluency: Listening. Cambridge: Cambridge University Press, 2008

Salarios

http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario

Código Sustantivo del Trabajo, LEGIS, Colombia.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Ed. Mac Graw Hill. Bogota, 2006

Proveer información del talento humano

Modelo relacional

http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n2g10_pweb1/nivel2/web1/unidad2/leccion4.html

Bases de datos en Excel:
https://exceltotal.com/base-de-datos-en-excel/
20 trucos y Tips de Excel que toda persona debe saber:
https://www.youtube.com/watch?v=fqM2mB_82Pc

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Alex Peña Sierra** Victoria Inés Soto Ospino Silvana Cisneros Zambrano. Rafael Fandiño Benavides. Fabio Romero Orjuela	**Instructor** **Instructora** **Instructora** **Instructor** **Instructor**	**SENA – CGA – FDS**	**11 de Febrero de 2022**

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

· Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa
· Código del Programa de Formación: 122115
· Nombre del Proyecto: Fortalecer Procesos Administrativos en la Organización. 12645.
· Fase del Proyecto: 3 Ejecución.
· Actividad de Proyecto: Fortalecer la Gestión Administrativa en las dependencias de la Organización.
· Competencia y resultados de aprendizaje:

DORA PATRICIA SIERRA

Competencia

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Resultados de aprendizaje:

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.

SILVANA ZOE CISNEROS

Competencia

210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales**.**
Resultados de aprendizaje

21060101301. Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

21060101302. Clasificar documentos comerciales y títulos valores.

21060101303. Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el puc del sector.

21060101304. Diligenciar los soportes contables

21060101305. Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.

21060101306. Verificar el registro y contabilización de las operaciones contables, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados

21060101307. Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.

21060101308. Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.

21060101309. Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.

210601013010. Interpretar los conceptos y propósitos de la contabilidad de costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

21060101311. Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.

Competencia

210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultados de Aprendizaje:

•21060101001 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.

•21060101002 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.

•21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organizaciones, de acuerdo con

los estándares de calidad establecidos. 21060101004Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, 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.

•21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

•21060101006 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.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:



El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles. Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo es planear alternativas de solución a las debilidades identificadas y optimizar las fortalezas existentes. Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, Responsabilidad y dedicación

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Como reflexión inicial y con el fin de alcanzar el objetivo propuesta para esta fase del proyecto formativo usted debe realizar las siguientes actividades:

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Las siguientes, serán las actividades de reflexión, que buscan en el aprendiz, desarrollar pensamiento crítico y analístico, frente a los procesos de atención y servicio al cliente.

1. Identificar por qué es importante para el servicio al cliente, conocer las personalidades y temperamentos de las personas.
2. Reconocer los tipos de clientes y con ellos, crear estrategias para una adecuada atención.
3. ¿Por qué es importante manejar la inteligencia emocional en el servicio al cliente?

4. Crear un análisis frente a las estrategias a desarrollar, a través del triángulo, la cadena de suministro, ciclo del servicio al cliente, libreta de calificaciones, branding empresarial, de tal manera que se creen un plan adecuado para el éxito de sus proyectos de formación.

5. ¿De que manera el Portafolio de servicios aporta a la Pyme para optimizar procesos frente a los clientes?

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional)

En el desarrollo de las actividades de la competencia Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional) identificarán conceptos relacionados con SG-SST: Conceptos básicos de Salud y Trabajo, normatividad legal vigente,factores de riesgos

¿Que importancia cree que tiene la cultura del autocuidado?

¿Interpreta de manera fácil informacion a travez de la matriz de riesgos?

¿Cómo cree que se puede registrar la informacion recolectada para poderla analizar?

En sus equipos de trabajo reflexione y cuestiónese sobre: ¿Se necesita salud para trabajar pero trabajando se pierde la salud?, ¿Todo riesgo es un peligro pero no todo peligro es un riesgo?

Cada grupo PYME identificará la Organización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta la normatividad legal vigente de la organización objeto de estudio.

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización



https://www.slideshare.net/VernicaOrdez1/induccin-al-instructor-sena

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

3.3.7. Identificar los conocimientos previos sobre SST

3.3.8. Conocer las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional e internacional.

3.3.9. Comprender la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.

3.3.10. Identificar y emplear para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST (Decreto 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, resolución 1401 de 2007, decreto 1072 de 2015, decreto 1477 de 2014, y resolución 0312 de 2019)

3.3.11. Identificar las enfermedades laborales y los accidentes laborales derivados de las condiciones inseguras enel trabajo.

3.3.12. Identificar, el procedimiento para reportar el ATEL, Contexto Laboral actual en Colombia

3.3.13. Establecer las obligaciones de empleadores y trabajadores en Seguridad y Salud en el trabajo

3.3.14. Determinar Responsabilidades de la ARL en la promoción y prevención de la
3.3.15. salud y seguridad de lostrabajadores

3.3.16. Elaborar cartilla de estilos de vida saludables, pausas activas para los colaboradores de la Organización

3.3.17. Determinar Estándares mínimos del SGSST para pequeñas y medianas empresas.

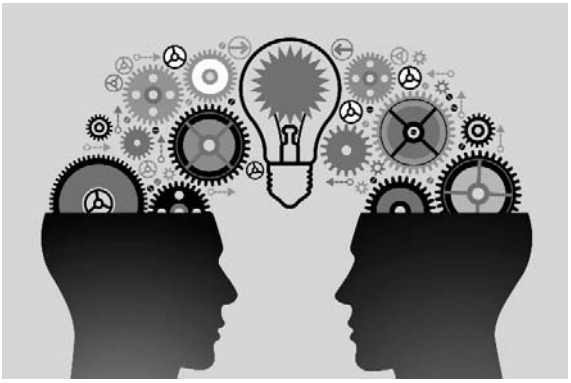
3.3.18. Identificar con objetividad y responsabilidad la Clasificación de factores de riesgos ocupacionales deacuerdo con la normatividad vigente.

3.3.19. Presentar el política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**s**

- Concepto de comerciante, ¿quiénes son comerciantes?, Obligaciones de los comerciantes. Definición y clasificación de empresa y sociedades
- ¿Cuáles son los pasos para constituir una empresa en Colombia?
- Clasificación, nomenclatura y movimiento de las cuentas según el Plan único de Cuentas
- Partida doble y ecuación patrimonial
- Legislación tributaria que se aplica en Colombia
- Soportes y Libros contables

- Sistemas de Inventarios
- Contrato de Trabajo y Nomina
- Hoja de Trabajo
- Estados Financieros

3.4. Transferencia de conocimiento



Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de evaluaciòn aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Facilitar servicio a clientes internos y externos.

1. Elaborar un análisis sobre la personalidad de cada aprendiz, características, pro y contras. Hacer actividad sobre las personalidades de Sigmund Freud,
2. Características del trabajo en equipo basado en una película sugerida.
3. Casuística tipo de clientes
4. Taller sobre protocolo y etiqueta.
5. Marco estratégico para la Pyme sobre temas como el triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, momentos de la verdad.
6. Implementación de libreta de calificaciones , como estrategia..
7. Protocolo y etiqueta video..
8. CRM Practica sobre una CRM ONLINE.
9. GUIONES.
10. Elaboración del portafolio y marco estrastégico para la Pyme.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia salud ocupacional, se deben realizar según la indicación del instructor:

3.4.5 Los equipos de trabajo diseñaran una matriz de valoración de peligros con 3 de los procesos que tiene la PYME, de acuerdo con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. A partir de los resultados obtenidos diseñaran y presentaran plan de promoción y cuidado de la seguridad y salud enel trabajo a partir de las inspecciones realizadas con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas

1. Caracterización Contable
2. Documentos legalización
3. Modelos contables
4. Nomina
5. Estados Financieros
6. Elaboración del portafolio contable

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
FACILITAR SERVICIO A CLIENTES Evidencias de Conocimiento: desarrollo de estrategias didácticas que permita conocer los tipos de personalidad y términos técnicos como SAF, RFID, ERP. Estrategias pedagógicas para conocer las etapas de la cadena de suministro. Elaboración de actividades que permitan desarrollar estratégicamente la tecnología para el buen uso para el servicio al cliente. Análisis e implementación a su proyecto formativo en la aplicación del triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, CRM y	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Atiende el publico y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos • Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional. • Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Evaluaciones en Plataforma Listas de chequeo. Guías, evaluaciones orales y escritas Elaboración de formatos y documentos requeridos en la creación de instrumentos para diagnosticar, evaluar y mejorar clima organizacional. Exposiciones. Realización de talleres.

base de datos de clientes. Apropiación de herramientas tecnológicas para el manejo de los clientes internos y externos, para la elaboración de la libreta de calificaciones. Evidencias de Desempeño Conoce los procesos para un excelente servicio al cliente teniendo en cuenta los aspectos teóricos. Conoce las herramientas tecnológicas, en el uso adecuado para la calidad del servicio al cliente Evidencias de Producto: Entrega de proyecto con resultados que aporten y alimenten al proceso administrativo de las Pyme. Está en la capacidad de crear un portafolio de servicio al cliente.	corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. • Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. • Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. • Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. • Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento, en español y en inglés. • Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.	Plataforma LMS TERRITORIUM

	• Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.	
240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. **(salud Ocupacional)** **Evidencias de Conocimiento :** Comprende el significado de los principales Conceptos Generales de Salud, Trabajo y Medio Ambiente. Identifica la normatividad legal vigente Identifica los criterios generales sobre el SG-SST según la legislación actual nacional. **Evidencias de Desempeño:** Elabora Matriz y mapa de peligros de la organización. Diligencia los diferentes documentos que hacen parte de los ATEL, COPASST.	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** Conoce las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional einternacional. Identifica y emplea para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST . Identifica las obligaciones de losempleadores y responsabilidades de los trabajadores y la ARL de acuerdo a la legislación legal vigente en Seguridad y Salud en el trabajo. Determina la clasificación de los factores de riesgo ocupacional Identifica los factores de	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** **Promover interacción idónea** **(salud Ocupacional)** • Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas, • Mapas conceptuales, • Video Foros, • Juegos de Roles, • Construcción de textos. • Exposiciones y dinámicas de equipo • Conversatorios

	Riesgo en la Organización y elaborar la matriz de peligros según la GTC 45. Realiza diagnóstico de necesidades de SST en la empresa a partir de las inspecciones realizadas. Elabora el manual de prácticas saludables para los trabajadores teniendo en cuenta la matriz. Establece los criterios generalespara el desarrollo e implementación del SG-SST. Presenta la política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**.**	
210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. De conocimiento Preguntas de exploración que comprende toda la normatividad legal vigente en materia contable De desempeño Observación directa en el desarrollo y diligenciamiento de documentos de legalización, soportes de contabilidad y registros contables, liquidación y contabilización de nómina y Estados Financieros	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales** • Interpreta y aplica las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados. • Conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes. • Elabora correctamente los documentos soportes del proceso contable. • Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables del iva, retención en la fuente, ica.	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.** Evaluaciones orales Lista de chequeo Elaboración de guías de profundización Plataforma LMS TERRITORIUM

De producto Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas Caracterización Contable Documentos legalización Modelos contables Nomina Estados Financieros Portafolio contable	• Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones. • Registra según los principios de contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial. • Identifica y contabiliza sistemas de inventarios con alto sentido de honestidad. • Registra la nómina de acuerdo a las normas de contabilidad • Identifica los estados financieros básicos y los elementos que los constituyen	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Jossiane Nuñez Cardona

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final. CRM. Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás. Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se

describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en grupo: Los miembros se centran principalmente en sí mismos porque no están involucrados en la planificación de los objetivos de su grupo y sus objetivos.

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes..

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

El triangulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

Promover-Cultura Fisica- Yulli Paola Castro Reinoso

TRABAJO EN EQUIPO: es el trabajo realizado por conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, favoreciendo el desarrollo de habilidades como la deliberación, disertación, concertación, la toma de decisiones y la solidaridad.

ACTIVIDAD FÍSICA: comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa del metabolismo basal

EJERCICIO: cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas.

HÁBITO: comportamiento de una persona, repetido regularmente.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Fuente de información: Son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área (educación, salud, artes y humanidades, ciencias exactas, computación, etc.). Cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias de información, y éstos a su vez, dan lugar a otros documentos que conforman las fuentes secundarias y terciarias. (Escalona, 2001)3

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Metodología: Ciencia que estudia los métodos de conocimiento, aplicación coherente de un método.

Técnica: Conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia, arte, oficio o actividad. 2. Conjunto de medios y conocimientos para el perfeccionamiento de los sistemas de obtención o elaboración de productos.

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Relaciones públicas: Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en Equipo: Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen un objetivo común.

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

Activo circulante: Partidas que representan efectivo o que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo; bienes o recursos, que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su venta, uso, consumo o servicios, normalmente dentro de un plazo de un año o del ciclo financiero a corto plazo, el que sea menor.

Activo fijo tangible (propiedades, planta y equipo): Bienes tangibles cuyo objeto es el uso o usufructo en beneficio de la entidad, la producción de artículos para su venta o para el uso de la propia entidad, y la prestación de servicios a la entidad, a su clientela o al público en general. La adquisición de estos bienesdenota el propósito de utilizarlos y no de venderlos en el curso normal de las operaciones de la entidad.

Activo monetario: Es dinero o el derecho a recibir determinado importe de dinero, expresado en unidades monetarias nominales, sin ninguna relación con precios futuros de determinados bienes o servicios.

Activo no circulante: Partidas que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo. Bienes o recursos que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su uso, consumo o servicio, normalmente dentro de un plazo mayor a un año o al ciclo financiero a corto plazo.

Activo realizable: Recursos que representan derechos de cobro; se pueden vender, usar o consumir, generandobeneficios futuros fundadamente esperados en el plazo de un año o el ciclo financiero a corto plazo.

Activo: Recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios económicos futuros, derivados de operaciones ocurridas.

Anticipo: derecho del trabajador a percibir antes de la fecha prevista para el pago, la cantidad correspondiente a los salarios devengados por los días trabajados.

Aportes parafiscales: todo empleador debe liquidar sobre su nómina mensual los aportes parafiscales al icbf, Sena, caja de compensación familiar (ccf) y riesgos profesionales.

Auxilio de transporte: es una figura creada por la ley 15 de 1959, y reglamentado por el decreto 1258 de 1959, con el objetivo de subsidiar el costo de movilización de los empleados desde su casa al lugar de trabajo.

Balance de prueba: Informe que contiene los asientos registrados en el libro mayor con indicación de sus saldosdébitos y créditos.

Balance General Clasificado: El balance general en que los activos y pasivos se clasifican en grupos significativos.

Balance general: Indicador que muestra la situación financiera, económica y social, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y situación del patrimonio. Se configura mediante una tabulación formal de códigos numéricos, relación de cuentas de activo, pasivo y patrimonio, representados en términos monetarios, que reflejan, a una fecha de corte o de cierre, la recopilación, clasificación y resumen de los datos contables.

Bonificaciones: es un incentivo que se le brinda en algunas ocasiones a los trabajadores como muestra de agradecimiento por una labor bien realizada o alguna meta cumplida, esto no hace parte del factor salarial.

Cesantías: prestación social equivalente a un mes de salario por cada año de trabajo o proporcional al tiempo laborado, la cual construye una cobertura en caso de quedar desempleado. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y se consignan en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del siguiente año.

Código sustantivo del trabajo: el trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea materialo intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Comisiones: es un porcentaje sobre las ventas que el empleador paga a sus vendedores, en ningún caso eltotal devengado por el trabajador puede ser inferior al salario mínimo mensual legal vigente para cada año. Comisión= valor de las ventas * porcentaje de ventas.

Contabilidad: la contabilidad es la ciencia social que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio y la situación económica financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de

decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Contrato de trabajo a plazo fijo: es el contrato laboral de forma escrita, mediante el cual el empleador conviene con el empleado desarrollar una labor específica durante un tiempo determinado, mayor a 3 meses y menor a

un año.

Contrato de trabajo a término indefinido: tipo de contrato escrito, el cual no manifiesta la fecha de terminaciónde la labor pactada. Cuando un contrato de trabajo se hace de manera verbal, en todos los casos se entiende que se trata de un contrato de trabajo a término indefinido.

Contrato de trabajo: es el acuerdo entre empleador y empleado, en virtud del cual este último se obliga a prestarsus servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección y control, percibiendo a cambio una retribución.

Cheque de pago: es una orden de pago remitida por el empleador con el fin de remunerar el servicio prestado por el empleado.

Deducciones salariales: el devengo corresponde a todos los conceptos que un trabajador recibe una remuneración, como los salarios, las horas extras, comisiones, ayuda de transporte, recargos de noche y dedía, etc. La suma de estos valores se ajusta a lo que se denomina devengo total, es decir la totalidad de los ingresos que recibe un empleado como compensación por su trabajo.

Depreciación acumulada. Decremento total sufrido por una partida o grupo de partidas de activo, basada en tasas de estimación acostumbradas o técnicamente determinadas, teniendo en cuenta la vida útil de los bienes.

Depreciación. Reconocimiento racional y sistemático del costo de los bienes, distribuido durante su vida útil estimada, con el fin de obtener los recursos necesarios para la reposición de los bienes, de manera que se conserve la capacidad operativa o productiva. Su distribución debe hacerse empleando los criterios de tiempo y productividad, mediante uno de los siguientes métodos: línea recta, suma de los dígitos de los años, saldos decrecientes, número de unidades producidas o número de horas de funcionamiento, o cualquier otro de reconocido valor técnico, que debe revelarse en las notas a los estados contables. Decremento continuado en valor, cantidad o calidad de un activo, debido al transcurso del tiempo, al desgaste, a la obsolescencia, a bajaen los precios de mercado o cualquiera otra causa que deteriore el valor del activo en cuestión.

Elementos del salario: los elementos pertenecientes al salario son: la remuneración fija, dinero en especie, horas extras, trabajo en días de descanso y el porcentaje de comisiones.

Embargo: es la declaración judicial por la que determinados bienes o derechos de contenido o valor económico quedan afectados o reservados para extinguir con ellos una obligación pecuniaria ya declarada (embargo ejecutivo) o que, previsiblemente, se va a declarar en una sentencia futura (embargo preventivo).

Fondo de solidaridad: el fondo de solidaridad pensional (fsp) es una cuenta especial de la nación, que no tiene personería jurídica, adscrita al ministerio de la protección social, destinada a subsidiar las cotizaciones para pensiones de los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los sistemas de seguridad social, así como el otorgamiento de subsidios económicos para la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema.

Indemnización: pago en efectivo y/o con bienes del salario y otros beneficios adicionales que se le reconocen al trabajador al término de una relación laboral, ya sea por concepto de despido injustificado u otros daños que puedan habérsele causado durante su permanencia como empleado.

Jornada ordinaria: la jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

Libranza: la libranza es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma.

Liquidación de nómina: la nómina es un documento en el que una empresa relaciona salarios, deducciones, valor neto pagado, aportes parafiscales y apropiaciones de los trabajadores que han laborado en un periodo determinado, ya sea por semana, década, quincena o mes.
Neto pagado: es lo que efectivamente recibe el trabajador. El resultado de restar las deducciones al total devengado.

Pago: el pago es la transferencia de un producto de valor desde una parte (persona o compañía) a otra, a cambio de la provisión de bienes, servicios o ambos, o para cumplir una obligación legal.

Periodo de prueba: etapa inicial del contrato de trabajo estipulada por escrito, que tiene por objeto por parte del patrono, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo; para luego determinar la conveniencia o no de continuar con el contrato de trabajo.

Prestaciones sociales: es el conjunto de beneficios adicionales al salario que otorga la ley a los trabajadores con el fin de contribuir a su bienestar.

Préstamo: operación financiera donde una parte presta una cantidad de dinero a otra persona llamada "deudor", la cual, este último no compromete a devolver en el tiempo definido más los intereses devengados, seguros y costos asociados.

Recargo: se refiere a los cargos a pagar en el tiempo regular, debido a que trabajan por la noche. El recargoserá del 35% del tiempo ordinario y si labora el día domingo en la noche será del 110%; según lo estipulado en el párrafo 1 del artículo 168 del código sustantivo del trabajo.

Salario básico: es la remuneración ordinaria pactada en el contrato laboral y sirve de base para la liquidacióndel trabajo nocturno, trabajo en dominicales y festivos y trabajo extra en días ordinarios.

Salario en especie: es toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia.

Salario mínimo: Este es la remuneración mínima establecida legalmente, para cada periodo laboral (hora, día o mes), que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores.

Seguridad social: la seguridad social, también llamada seguro social o previsión social, se refiere principalmentea un campo de bienestar social relacionado con la protección social o cobertura de las necesidades socialmentereconocidas, como salud, vejez o discapacidades.

Trabajo suplementario: n° de horas extras que exceden de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede dela máxima legal.

EMPRESA: Es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones

SOCIEDAD: Es un contrato mediante el cual dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o en la actividad social.

CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE: Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable

REGISTRO CONTABLE: Es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

CUENTA: Nombre o código dado a una transacción para identificar y contabilizar.

IMPUESTO: Tributo que se debe pagar al estado

ICA: Impuesto de industria y comercio, avisos y tableros

IVA: Impuesto al valor agregado

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Pago anticipado de un impuesto

SUJETO PASIVO: Persona que recauda el impuesto

SUJETO ACTIVO: Es el Estado, quien efectúa la recaudación de las contribuciones, principalmente a través de la autoridad fiscal.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad pública organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

CONTRIBUYENTE: es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación tributaria.

HECHO GENERADOR: es el presupuesto establecido en la Ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Ciclo contable: Es el periodo de tiempo en el que una sociedad realiza de forma sistemática y cronológica el registro contable de una forma fiable y reflejando la imagen fiel de la actividad. Normalmente un ciclo contable es de un año.

El EFECTIVO: Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. El efectivo está formado por: Dinero en curso legal. Cuentas corrientes o de ahorro (siendo el titular la empresa.

DESPIDO: Ruptura unilateral del contrato individual de trabajo, por parte del patrono.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona.

JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

JUBILACIÓN: Régimen establecido en muchas legislaciones a efectos de que todos los trabajadores, o todos los ciudadanos, según el sistema adoptado, al llegar a una edad determinada y variable, según los países, en que se suponen que no pueden trabajar o que han cumplido su deber social en la materia, o cuando sin llegar a esa edad se invalidan para el trabajo, disfruten de una renta vitalicia que les permita atender a sus necesidades vitales.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre

tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. Estado detallado, conocido también como Estado Financiero, Estado de Activos y Pasivos, Estado de Recursos y Obligaciones, Estado de Situación o simplemente Estado, que muestra la naturaleza e importe de los Activos, Pasivos, y Capital (activo neto) de un negocio, en una fecha dada. Desde un punto de vista contable, el balance general es una relación de los saldos de las cuentas reales tomadas del libro mayor después del cierre de las cuentas nominales. Es una fotografía instantánea de las operaciones de un negocio, que muestra los beneficios que corresponden a las distintas clases de propietarios en el valor del activo neto o líquido. Es un documento que muestra la situación financiera de una entidad del Sector Público o Privado, en una fecha determinada.

ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS. Datos del estado financiero para dos o más años sucesivos colocados uno al lado del otro para facilitar el estudio de ambos. Estados financieros del año corriente y del año anterior que se presentan juntos para facilitar la comparación. Estados Financieros. Son Informes que presentan la situación financiera sobre una entidad a personas y entidades internas y externas al ente económico. Encontramos los estados financieros básicos como son, el Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios en la situación financiera, Estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo o flujo de caja. Son informes que resumen la situación financiera y los resultados de la operación de una empresa.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES. Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

210601010 Facilitar el servicio al cliente internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p.

Cámara y Comercio, Cartilla práctica de etiqueta empresarial.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

EducacionG. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p

Gudiño,E,.Coral,L.(2016). *Contabilidad plus*. México D.F: McGraw-Hill.

Sinisterra,G., Polanco,L.(2010). *Contabilidad sistema de informacion para las organizaciones* México D.F: McGraw-Hill
Legis editores S.A., Cartilla Laboral, Bogotá. 2018

Legis editores S.A., "Régimen laboral colombiano", Bogotá. 2005

Legis editores S.A., "Código sustantivo del trabajo", Bogota, 2017

Legis editores S.A., Estatuto Tributario, Bogotá 2018

Mendez Ricardo, Derecho Laboral un enfoque práctico. 2014

Gómez Escobar Sehir, Legislación laboral teoría y práctica, Mcgraw Hill, Colombia, 2010.

Bolaño Cesar Y Álvarez Jorge, Contabilidad Comercial. Unidad 4. Editorial Norma. Última Edición.

Código De Comercio. Actualizado

Coral- Gudiño: Contabilidad Universitaria. Editorial Mc Graw Hill. Última Edición

Congreso de Colombia. (10 de julio de 2000).Ley Mi pymes. Ley 590 de 2000.

Congreso de Colombia. Decretos: 3022 / 2784 / 2706 Clasificación de grupos 1,2,3

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	DORA PATRICA SIERRA SILVANA ZOE CISNEROS JOSIANNE NÚÑEZ	Instructora Instructora Instructora Líder	**Coordinación fines de Semana**	**12 de febrero de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

· Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Administrativa
· Código del Programa de Formación: 122115
· Nombre del Proyecto: Fortalecer Procesos Administrativos en la Organización. 12645.
· Fase del Proyecto: 3 Ejecución.
· Actividad de Proyecto: Fortalecer la Gestión Administrativa en las dependencias de la Organización.
· Competencia y resultados de aprendizaje:

DORA PATRICIA SIERRA

Competencia

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Resultados de aprendizaje:

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.

SILVANA ZOE CISNEROS

Competencia

210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales**.**
Resultados de aprendizaje

21060101301. Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

21060101302. Clasificar documentos comerciales y títulos valores.

21060101303. Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el puc del sector.

21060101304. Diligenciar los soportes contables

21060101305. Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.

21060101306. Verificar el registro y contabilización de las operaciones contables, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados

21060101307. Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.

21060101308. Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.

21060101309. Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.

210601013010. Interpretar los conceptos y propósitos de la contabilidad de costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

21060101311. Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.

Competencia

210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultados de Aprendizaje:

•21060101001 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.

•21060101002 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.

•21060101003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de las organizaciones, de acuerdo con

los estándares de calidad establecidos. 21060101004Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, 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.

•21060101005 Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

•21060101006 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.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:



El SENA mediante su metodología de Formación por Proyectos, permite a los aprendices del tecnólogo, vincularse desde el desarrollo de habilidades y destrezas, a los procesos propios del que hacer administrativo en las organizaciones, abordando de manera sistemática y práctica por medio de didácticas activas con la orientación de instructores, las actividades dinámicas de una organización, las cuales se reconocen y experimentan desde bases sólidas de la formación académica, que identifica y fortalece aquellos aspectos necesarios para un desempeño real con posibilidad de apoyo a los procesos como objetivo principal, optimizando y estandarizando recursos disponibles. Para el desarrollo de esta guía emplearemos una metodología teórico-práctica con la cual se pretende proponer soluciones a problemas que podría encontrar en su etapa laboral. Para lograr el cumplimiento de esta fase el objetivo es planear alternativas de solución a las debilidades identificadas y optimizar las fortalezas existentes. Por último, con la elaboración de esta guía, se pretende que realice su proceso de formación de manera autónoma, conceptualizando y contextualizando los conocimientos que se requieren para el logro de los resultados de aprendizaje de cada competencia descritos anteriormente. Esperamos su compromiso, Responsabilidad y dedicación

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Como reflexión inicial y con el fin de alcanzar el objetivo propuesta para esta fase del proyecto formativo usted debe realizar las siguientes actividades:

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Las siguientes, serán las actividades de reflexión, que buscan en el aprendiz, desarrollar pensamiento crítico y analístico, frente a los procesos de atención y servicio al cliente.

1. Identificar por qué es importante para el servicio al cliente, conocer las personalidades y temperamentos de las personas.
2. Reconocer los tipos de clientes y con ellos, crear estrategias para una adecuada atención.
3. ¿Por qué es importante manejar la inteligencia emocional en el servicio al cliente?

4. Crear un análisis frente a las estrategias a desarrollar, a través del triángulo, la cadena de suministro, ciclo del servicio al cliente, libreta de calificaciones, branding empresarial, de tal manera que se creen un plan adecuado para el éxito de sus proyectos de formación.

5. ¿De que manera el Portafolio de servicios aporta a la Pyme para optimizar procesos frente a los clientes?

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional)

En el desarrollo de las actividades de la competencia Promover la interacción idónea (Salud Ocupacional) identificarán conceptos relacionados con SG-SST: Conceptos básicos de Salud y Trabajo, normatividad legal vigente,factores de riesgos

¿Que importancia cree que tiene la cultura del autocuidado?

¿Interpreta de manera fácil informacion a travez de la matriz de riesgos?

¿Cómo cree que se puede registrar la informacion recolectada para poderla analizar?

En sus equipos de trabajo reflexione y cuestiónese sobre: ¿Se necesita salud para trabajar pero trabajando se pierde la salud?, ¿Todo riesgo es un peligro pero no todo peligro es un riesgo?

Cada grupo PYME identificará la Organización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta la normatividad legal vigente de la organización objeto de estudio.

3.3. Apropiación - Teorización o conceptualización



https://www.slideshare.net/VernicaOrdez1/induccin-al-instructor-sena

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

3.3.7. Identificar los conocimientos previos sobre SST

3.3.8. Conocer las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional e internacional.

3.3.9. Comprender la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.

3.3.10. Identificar y emplear para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST (Decreto 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, resolución 1401 de 2007, decreto 1072 de 2015, decreto 1477 de 2014, y resolución 0312 de 2019)

3.3.11. Identificar las enfermedades laborales y los accidentes laborales derivados de las condiciones inseguras enel trabajo.

3.3.12. Identificar, el procedimiento para reportar el ATEL, Contexto Laboral actual en Colombia

3.3.13. Establecer las obligaciones de empleadores y trabajadores en Seguridad y Salud en el trabajo

3.3.14. Determinar Responsabilidades de la ARL en la promoción y prevención de la
3.3.15. salud y seguridad de lostrabajadores

3.3.16. Elaborar cartilla de estilos de vida saludables, pausas activas para los colaboradores de la Organización

3.3.17. Determinar Estándares mínimos del SGSST para pequeñas y medianas empresas.

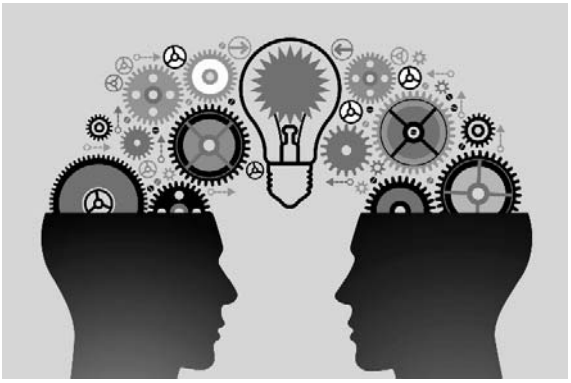
3.3.18. Identificar con objetividad y responsabilidad la Clasificación de factores de riesgos ocupacionales deacuerdo con la normatividad vigente.

3.3.19. Presentar el política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**s**

- Concepto de comerciante, ¿quiénes son comerciantes?, Obligaciones de los comerciantes. Definición y clasificación de empresa y sociedades
- ¿Cuáles son los pasos para constituir una empresa en Colombia?
- Clasificación, nomenclatura y movimiento de las cuentas según el Plan único de Cuentas
- Partida doble y ecuación patrimonial
- Legislación tributaria que se aplica en Colombia
- Soportes y Libros contables

- Sistemas de Inventarios
- Contrato de Trabajo y Nomina
- Hoja de Trabajo
- Estados Financieros

3.4. Transferencia de conocimiento



Estimado aprendiz; la elaboración de las actividades propuestas en la presente guía le han permitido reflexionar y apropiar los conocimientos relacionados con planeación organizacional los cuales son importantes para su rol como Tecnólogo en Gestión Administrativa. Felicitaciones!!

Consecuentemente, lo invitamos a desarrollar la siguientes actividades de evaluaciòn aplicada al proyecto formativo propuesto para aplicar los conocimientos adquiridos previamente. Usted debe trabajar con sus compañeros de grupo PYME.

Facilitar servicio a clientes internos y externos.

1. Elaborar un análisis sobre la personalidad de cada aprendiz, características, pro y contras. Hacer actividad sobre las personalidades de Sigmund Freud,
2. Características del trabajo en equipo basado en una película sugerida.
3. Casuística tipo de clientes
4. Taller sobre protocolo y etiqueta.
5. Marco estratégico para la Pyme sobre temas como el triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, momentos de la verdad.
6. Implementación de libreta de calificaciones , como estrategia..
7. Protocolo y etiqueta video..
8. CRM Practica sobre una CRM ONLINE.
9. GUIONES.
10. Elaboración del portafolio y marco estrastégico para la Pyme.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Las entregas de las siguientes actividades en relación a la competencia salud ocupacional, se deben realizar según la indicación del instructor:

3.4.5 Los equipos de trabajo diseñaran una matriz de valoración de peligros con 3 de los procesos que tiene la PYME, de acuerdo con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. A partir de los resultados obtenidos diseñaran y presentaran plan de promoción y cuidado de la seguridad y salud enel trabajo a partir de las inspecciones realizadas con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

AMBIENTE REQUERIDO:

Aula virtual, ambientes de formación, entorno social

Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas

1. Caracterización Contable
2. Documentos legalización
3. Modelos contables
4. Nomina
5. Estados Financieros
6. Elaboración del portafolio contable

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
FACILITAR SERVICIO A CLIENTES Evidencias de Conocimiento: desarrollo de estrategias didácticas que permita conocer los tipos de personalidad y términos técnicos como SAF, RFID, ERP. Estrategias pedagógicas para conocer las etapas de la cadena de suministro. Elaboración de actividades que permitan desarrollar estratégicamente la tecnología para el buen uso para el servicio al cliente. Análisis e implementación a su proyecto formativo en la aplicación del triángulo del servicio al cliente, cadena de suministro, CRM y	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Atiende el publico y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos • Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional. • Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto	**FACILITAR SERVICIO A CLIENTES** Evaluaciones en Plataforma Listas de chequeo. Guías, evaluaciones orales y escritas Elaboración de formatos y documentos requeridos en la creación de instrumentos para diagnosticar, evaluar y mejorar clima organizacional. Exposiciones. Realización de talleres.

base de datos de clientes. Apropiación de herramientas tecnológicas para el manejo de los clientes internos y externos, para la elaboración de la libreta de calificaciones. Evidencias de Desempeño Conoce los procesos para un excelente servicio al cliente teniendo en cuenta los aspectos teóricos. Conoce las herramientas tecnológicas, en el uso adecuado para la calidad del servicio al cliente Evidencias de Producto: Entrega de proyecto con resultados que aporten y alimenten al proceso administrativo de las Pyme. Está en la capacidad de crear un portafolio de servicio al cliente.	corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. • Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. • Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. • Aplica responsablemente las normas de la Organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. • Opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento, en español y en inglés. • Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.	Plataforma LMS TERRITORIUM

	• Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.	
240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. **(salud Ocupacional)** **Evidencias de Conocimiento :** Comprende el significado de los principales Conceptos Generales de Salud, Trabajo y Medio Ambiente. Identifica la normatividad legal vigente Identifica los criterios generales sobre el SG-SST según la legislación actual nacional. **Evidencias de Desempeño:** Elabora Matriz y mapa de peligros de la organización. Diligencia los diferentes documentos que hacen parte de los ATEL, COPASST.	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** Conoce las generalidades de la seguridad y salud en el trabajo en el contexto nacional einternacional. Identifica y emplea para beneficio del proyecto la legislación técnica legal vigente sobre SST . Identifica las obligaciones de losempleadores y responsabilidades de los trabajadores y la ARL de acuerdo a la legislación legal vigente en Seguridad y Salud en el trabajo. Determina la clasificación de los factores de riesgo ocupacional Identifica los factores de	**240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.** **Promover interacción idónea** **(salud Ocupacional)** • Lista de chequeo • Cuestionario de evaluación • Estudio de casos • Sustentaciones grupales • Talleres prácticos • Lecturas Sugeridas, • Mapas conceptuales, • Video Foros, • Juegos de Roles, • Construcción de textos. • Exposiciones y dinámicas de equipo • Conversatorios

	Riesgo en la Organización y elaborar la matriz de peligros según la GTC 45. Realiza diagnóstico de necesidades de SST en la empresa a partir de las inspecciones realizadas. Elabora el manual de prácticas saludables para los trabajadores teniendo en cuenta la matriz. Establece los criterios generalespara el desarrollo e implementación del SG-SST. Presenta la política de seguridad y cartilla seguridad y salud en oficina**.**	
210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. De conocimiento Preguntas de exploración que comprende toda la normatividad legal vigente en materia contable De desempeño Observación directa en el desarrollo y diligenciamiento de documentos de legalización, soportes de contabilidad y registros contables, liquidación y contabilización de nómina y Estados Financieros	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales** • Interpreta y aplica las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados. • Conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes. • Elabora correctamente los documentos soportes del proceso contable. • Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables del iva, retención en la fuente, ica.	**210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.** Evaluaciones orales Lista de chequeo Elaboración de guías de profundización Plataforma LMS TERRITORIUM

De producto Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas Caracterización Contable Documentos legalización Modelos contables Nomina Estados Financieros Portafolio contable	• Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones. • Registra según los principios de contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial. • Identifica y contabiliza sistemas de inventarios con alto sentido de honestidad. • Registra la nómina de acuerdo a las normas de contabilidad • Identifica los estados financieros básicos y los elementos que los constituyen	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Jossiane Nuñez Cardona

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final. CRM. Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás. Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se

describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en grupo: Los miembros se centran principalmente en sí mismos porque no están involucrados en la planificación de los objetivos de su grupo y sus objetivos.

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes..

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

El triangulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

Promover-Cultura Fisica- Yulli Paola Castro Reinoso

TRABAJO EN EQUIPO: es el trabajo realizado por conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, favoreciendo el desarrollo de habilidades como la deliberación, disertación, concertación, la toma de decisiones y la solidaridad.

ACTIVIDAD FÍSICA: comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa del metabolismo basal

EJERCICIO: cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas.

HÁBITO: comportamiento de una persona, repetido regularmente.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Fuente de información: Son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área (educación, salud, artes y humanidades, ciencias exactas, computación, etc.). Cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias de información, y éstos a su vez, dan lugar a otros documentos que conforman las fuentes secundarias y terciarias. (Escalona, 2001)3

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Metodología: Ciencia que estudia los métodos de conocimiento, aplicación coherente de un método.

Técnica: Conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia, arte, oficio o actividad. 2. Conjunto de medios y conocimientos para el perfeccionamiento de los sistemas de obtención o elaboración de productos.

Actitud. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), es la "predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos", (p.368).

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Burocracia: Es el sistema administrativo que cuenta con procedimientos y reglas bien detalladas con una jerarquía organizacional claramente definidas y con las relaciones impersonales que deben de existir entre los miembros de la organización

Clima organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Empresa: La empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Gerente: Es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así, quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la accesoria del órgano de gestión de personal, que establece, los medios y los criterios para tal evaluación.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto, debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos.

Métodos: Plan permanentemente que describe la manera de hacer una cosa para obtener un resultado determinado (Taylor).

Misión: Resultado de la plantación, que expresa la razón de ser y el propósito de la empresa.

Organigrama: Es el diagrama que representa la estructura formal de la empresa. En él aparecen con toda claridad: la estructura jerárquica, que define los diversos niveles de la organización, los órganos que componen la estructura, Los canales de comunicación que unen los órganos, los nombres de quienes ocupan los cargos, etc.

Cadena de suministro: Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunicación: Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Portafolio de servicios: Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Relaciones públicas: Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.

Resolución de problemas: Es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

Servicio: métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores de manera correcta.

Trabajo en Equipo: Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen un objetivo común.

Toma de decisiones: Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

Activo circulante: Partidas que representan efectivo o que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo; bienes o recursos, que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su venta, uso, consumo o servicios, normalmente dentro de un plazo de un año o del ciclo financiero a corto plazo, el que sea menor.

Activo fijo tangible (propiedades, planta y equipo): Bienes tangibles cuyo objeto es el uso o usufructo en beneficio de la entidad, la producción de artículos para su venta o para el uso de la propia entidad, y la prestación de servicios a la entidad, a su clientela o al público en general. La adquisición de estos bienesdenota el propósito de utilizarlos y no de venderlos en el curso normal de las operaciones de la entidad.

Activo monetario: Es dinero o el derecho a recibir determinado importe de dinero, expresado en unidades monetarias nominales, sin ninguna relación con precios futuros de determinados bienes o servicios.

Activo no circulante: Partidas que se espera en forma razonable se conviertan en efectivo. Bienes o recursos que se espera brinden un beneficio económico futuro fundadamente esperado, ya sea por su uso, consumo o servicio, normalmente dentro de un plazo mayor a un año o al ciclo financiero a corto plazo.

Activo realizable: Recursos que representan derechos de cobro; se pueden vender, usar o consumir, generandobeneficios futuros fundadamente esperados en el plazo de un año o el ciclo financiero a corto plazo.

Activo: Recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios económicos futuros, derivados de operaciones ocurridas.

Anticipo: derecho del trabajador a percibir antes de la fecha prevista para el pago, la cantidad correspondiente a los salarios devengados por los días trabajados.

Aportes parafiscales: todo empleador debe liquidar sobre su nómina mensual los aportes parafiscales al icbf, Sena, caja de compensación familiar (ccf) y riesgos profesionales.

Auxilio de transporte: es una figura creada por la ley 15 de 1959, y reglamentado por el decreto 1258 de 1959, con el objetivo de subsidiar el costo de movilización de los empleados desde su casa al lugar de trabajo.

Balance de prueba: Informe que contiene los asientos registrados en el libro mayor con indicación de sus saldosdébitos y créditos.

Balance General Clasificado: El balance general en que los activos y pasivos se clasifican en grupos significativos.

Balance general: Indicador que muestra la situación financiera, económica y social, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y situación del patrimonio. Se configura mediante una tabulación formal de códigos numéricos, relación de cuentas de activo, pasivo y patrimonio, representados en términos monetarios, que reflejan, a una fecha de corte o de cierre, la recopilación, clasificación y resumen de los datos contables.

Bonificaciones: es un incentivo que se le brinda en algunas ocasiones a los trabajadores como muestra de agradecimiento por una labor bien realizada o alguna meta cumplida, esto no hace parte del factor salarial.

Cesantías: prestación social equivalente a un mes de salario por cada año de trabajo o proporcional al tiempo laborado, la cual construye una cobertura en caso de quedar desempleado. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y se consignan en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del siguiente año.

Código sustantivo del trabajo: el trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea materialo intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Comisiones: es un porcentaje sobre las ventas que el empleador paga a sus vendedores, en ningún caso eltotal devengado por el trabajador puede ser inferior al salario mínimo mensual legal vigente para cada año. Comisión= valor de las ventas * porcentaje de ventas.

Contabilidad: la contabilidad es la ciencia social que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio y la situación económica financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de

decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Contrato de trabajo a plazo fijo: es el contrato laboral de forma escrita, mediante el cual el empleador conviene con el empleado desarrollar una labor específica durante un tiempo determinado, mayor a 3 meses y menor a

un año.

Contrato de trabajo a término indefinido: tipo de contrato escrito, el cual no manifiesta la fecha de terminaciónde la labor pactada. Cuando un contrato de trabajo se hace de manera verbal, en todos los casos se entiende que se trata de un contrato de trabajo a término indefinido.

Contrato de trabajo: es el acuerdo entre empleador y empleado, en virtud del cual este último se obliga a prestarsus servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección y control, percibiendo a cambio una retribución.

Cheque de pago: es una orden de pago remitida por el empleador con el fin de remunerar el servicio prestado por el empleado.

Deducciones salariales: el devengo corresponde a todos los conceptos que un trabajador recibe una remuneración, como los salarios, las horas extras, comisiones, ayuda de transporte, recargos de noche y dedía, etc. La suma de estos valores se ajusta a lo que se denomina devengo total, es decir la totalidad de los ingresos que recibe un empleado como compensación por su trabajo.

Depreciación acumulada. Decremento total sufrido por una partida o grupo de partidas de activo, basada en tasas de estimación acostumbradas o técnicamente determinadas, teniendo en cuenta la vida útil de los bienes.

Depreciación. Reconocimiento racional y sistemático del costo de los bienes, distribuido durante su vida útil estimada, con el fin de obtener los recursos necesarios para la reposición de los bienes, de manera que se conserve la capacidad operativa o productiva. Su distribución debe hacerse empleando los criterios de tiempo y productividad, mediante uno de los siguientes métodos: línea recta, suma de los dígitos de los años, saldos decrecientes, número de unidades producidas o número de horas de funcionamiento, o cualquier otro de reconocido valor técnico, que debe revelarse en las notas a los estados contables. Decremento continuado en valor, cantidad o calidad de un activo, debido al transcurso del tiempo, al desgaste, a la obsolescencia, a bajaen los precios de mercado o cualquiera otra causa que deteriore el valor del activo en cuestión.

Elementos del salario: los elementos pertenecientes al salario son: la remuneración fija, dinero en especie, horas extras, trabajo en días de descanso y el porcentaje de comisiones.

Embargo: es la declaración judicial por la que determinados bienes o derechos de contenido o valor económico quedan afectados o reservados para extinguir con ellos una obligación pecuniaria ya declarada (embargo ejecutivo) o que, previsiblemente, se va a declarar en una sentencia futura (embargo preventivo).

Fondo de solidaridad: el fondo de solidaridad pensional (fsp) es una cuenta especial de la nación, que no tiene personería jurídica, adscrita al ministerio de la protección social, destinada a subsidiar las cotizaciones para pensiones de los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los sistemas de seguridad social, así como el otorgamiento de subsidios económicos para la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema.

Indemnización: pago en efectivo y/o con bienes del salario y otros beneficios adicionales que se le reconocen al trabajador al término de una relación laboral, ya sea por concepto de despido injustificado u otros daños que puedan habérsele causado durante su permanencia como empleado.

Jornada ordinaria: la jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

Libranza: la libranza es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma.

Liquidación de nómina: la nómina es un documento en el que una empresa relaciona salarios, deducciones, valor neto pagado, aportes parafiscales y apropiaciones de los trabajadores que han laborado en un periodo determinado, ya sea por semana, década, quincena o mes.
Neto pagado: es lo que efectivamente recibe el trabajador. El resultado de restar las deducciones al total devengado.

Pago: el pago es la transferencia de un producto de valor desde una parte (persona o compañía) a otra, a cambio de la provisión de bienes, servicios o ambos, o para cumplir una obligación legal.

Periodo de prueba: etapa inicial del contrato de trabajo estipulada por escrito, que tiene por objeto por parte del patrono, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo; para luego determinar la conveniencia o no de continuar con el contrato de trabajo.

Prestaciones sociales: es el conjunto de beneficios adicionales al salario que otorga la ley a los trabajadores con el fin de contribuir a su bienestar.

Préstamo: operación financiera donde una parte presta una cantidad de dinero a otra persona llamada "deudor", la cual, este último no compromete a devolver en el tiempo definido más los intereses devengados, seguros y costos asociados.

Recargo: se refiere a los cargos a pagar en el tiempo regular, debido a que trabajan por la noche. El recargoserá del 35% del tiempo ordinario y si labora el día domingo en la noche será del 110%; según lo estipulado en el párrafo 1 del artículo 168 del código sustantivo del trabajo.

Salario básico: es la remuneración ordinaria pactada en el contrato laboral y sirve de base para la liquidacióndel trabajo nocturno, trabajo en dominicales y festivos y trabajo extra en días ordinarios.

Salario en especie: es toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia.

Salario mínimo: Este es la remuneración mínima establecida legalmente, para cada periodo laboral (hora, día o mes), que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores.

Seguridad social: la seguridad social, también llamada seguro social o previsión social, se refiere principalmentea un campo de bienestar social relacionado con la protección social o cobertura de las necesidades socialmentereconocidas, como salud, vejez o discapacidades.

Trabajo suplementario: n° de horas extras que exceden de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede dela máxima legal.

EMPRESA: Es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones

SOCIEDAD: Es un contrato mediante el cual dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o en la actividad social.

CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE: Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable

REGISTRO CONTABLE: Es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

CUENTA: Nombre o código dado a una transacción para identificar y contabilizar.

IMPUESTO: Tributo que se debe pagar al estado

ICA: Impuesto de industria y comercio, avisos y tableros

IVA: Impuesto al valor agregado

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Pago anticipado de un impuesto

SUJETO PASIVO: Persona que recauda el impuesto

SUJETO ACTIVO: Es el Estado, quien efectúa la recaudación de las contribuciones, principalmente a través de la autoridad fiscal.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad pública organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

CONTRIBUYENTE: es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación tributaria.

HECHO GENERADOR: es el presupuesto establecido en la Ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Ciclo contable: Es el periodo de tiempo en el que una sociedad realiza de forma sistemática y cronológica el registro contable de una forma fiable y reflejando la imagen fiel de la actividad. Normalmente un ciclo contable es de un año.

El EFECTIVO: Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. El efectivo está formado por: Dinero en curso legal. Cuentas corrientes o de ahorro (siendo el titular la empresa.

DESPIDO: Ruptura unilateral del contrato individual de trabajo, por parte del patrono.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona.

JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

JUBILACIÓN: Régimen establecido en muchas legislaciones a efectos de que todos los trabajadores, o todos los ciudadanos, según el sistema adoptado, al llegar a una edad determinada y variable, según los países, en que se suponen que no pueden trabajar o que han cumplido su deber social en la materia, o cuando sin llegar a esa edad se invalidan para el trabajo, disfruten de una renta vitalicia que les permita atender a sus necesidades vitales.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre

tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. Estado detallado, conocido también como Estado Financiero, Estado de Activos y Pasivos, Estado de Recursos y Obligaciones, Estado de Situación o simplemente Estado, que muestra la naturaleza e importe de los Activos, Pasivos, y Capital (activo neto) de un negocio, en una fecha dada. Desde un punto de vista contable, el balance general es una relación de los saldos de las cuentas reales tomadas del libro mayor después del cierre de las cuentas nominales. Es una fotografía instantánea de las operaciones de un negocio, que muestra los beneficios que corresponden a las distintas clases de propietarios en el valor del activo neto o líquido. Es un documento que muestra la situación financiera de una entidad del Sector Público o Privado, en una fecha determinada.

ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS. Datos del estado financiero para dos o más años sucesivos colocados uno al lado del otro para facilitar el estudio de ambos. Estados financieros del año corriente y del año anterior que se presentan juntos para facilitar la comparación. Estados Financieros. Son Informes que presentan la situación financiera sobre una entidad a personas y entidades internas y externas al ente económico. Encontramos los estados financieros básicos como son, el Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios en la situación financiera, Estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo o flujo de caja. Son informes que resumen la situación financiera y los resultados de la operación de una empresa.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES. Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

210601010 Facilitar el servicio al cliente internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p.

Cámara y Comercio, Cartilla práctica de etiqueta empresarial.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
Admin1, A. p. (2006). Cuadros Comparativos. Obtenido de https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-que-son-ejemplos-de-cuadros-de-comparacion/

Amaru, C. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2007). Introduccion a la administracion de las organizaciones . Mexico: Pearson Educacion.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mexico: McGraw Hill.

EducacionG. (15 de 11 de 2012). Conceptodefinicion.de. Obtenido de http://conceptodefinicion.de/glosario/

Educaycrea.com. (2012). Educaycrea.com. Obtenido de https://www.educaycrea.com/2012/12/cuadro-comparativo/

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores.

Mejía Llano, J. (13 de Julio de 2016). Marketing Digital y Social Media. Obtenido de http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/como-hacer-una-infografia-guia-y- herramientas-para-disenarla/

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos. Contribuciones a la Economía. Sánchez, J. (2018). Improvisación estratégica. Dinero.

SINERGYUM. (2016). Obtenido de http://www.sinergyum.es/?q=sinergos_sinergyum&username=&op=sinergyum_imprimir_ct_contenido&id_object=1711

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México, quinta edición. Capítulo 8.

CHIAVENATO, Idalberto, (2005) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

Albrecht, Karl G. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO: CÓMO SOLUCIONAR LA CRISIS DE LIDERAZGO EN LA GERENCIA INTERMEDIA. Barcelona: Paidós, 1995. 259p.

Barlow, Janelle. UNA QUEJA ES UN FAVOR: CÓMO UTILIZAR LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA. / Janelle Barlow, Claus Moller. Bogotá: Norma, 1999. 251p. (HF5415.5.B32e).

Anderson, Kristin. OFREZCA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS. / Kristin Anderson, Ron Zemke. Buenos Aires: Javier Vergara editor, 1995. 150p.

Berry, Leonard L. ¡UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA!: CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE. Barcelona: Norma, 1996. 327p

Gudiño,E,.Coral,L.(2016). *Contabilidad plus*. México D.F: McGraw-Hill.

Sinisterra,G., Polanco,L.(2010). *Contabilidad sistema de informacion para las organizaciones* México D.F: McGraw-Hill
Legis editores S.A., Cartilla Laboral, Bogotá. 2018

Legis editores S.A., "Régimen laboral colombiano", Bogotá. 2005

Legis editores S.A., "Código sustantivo del trabajo", Bogota, 2017

Legis editores S.A., Estatuto Tributario, Bogotá 2018

Mendez Ricardo, Derecho Laboral un enfoque práctico. 2014

Gómez Escobar Sehir, Legislación laboral teoría y práctica, Mcgraw Hill, Colombia, 2010.

Bolaño Cesar Y Álvarez Jorge, Contabilidad Comercial. Unidad 4. Editorial Norma. Última Edición.

Código De Comercio. Actualizado

Coral- Gudiño: Contabilidad Universitaria. Editorial Mc Graw Hill. Última Edición

Congreso de Colombia. (10 de julio de 2000).Ley Mi pymes. Ley 590 de 2000.

Congreso de Colombia. Decretos: 3022 / 2784 / 2706 Clasificación de grupos 1,2,3

WEBGRAFÍA:

Página Biblioteca SENA: http://www.biblioteca.sena.edo.co

Página Superintendencia de sociedades: http://www.supersociedades.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	DORA PATRICA SIERRA SILVANA ZOE CISNEROS JOSIANNE NÚÑEZ	Instructora Instructora Instructora Líder	**Coordinación fines de Semana**	**12 de febrero de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Empresarial
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Identificar las necesidades del sector productivo, con el fin de generar ideas de negocio rentables y sostenibles
- Fase del Proyecto: Fase I- Analisis
- Actividad de Proyecto: Diagnósticar, identificar y diseñar ideas de nebogio que responda a las necesidades y expectativas del mercado
- Competencias y resultados de aprendizaje a alcanzar

Reinaldo Ochoa Martínez

Competencia:
210601003 Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 2.

Resultados de aprendizaje:
21060100303-Evaluar y ajustar la ejecución del plan de mejoramiento organizacional, de acuerdo con las políticas de la organización.

21060100304-Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.

Alvaro Guacaneme Tunjano

Competencia:
210601011. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización 2

Resultados de aprendizaje:
21060101104. Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.

21060101105. Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

21060101107. Emitir resultados de la información codificada y tabulada.

21060101108. Presentar informes de los resultados

Luz Dary Poveda Garcia

240201500 - Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. (Comunicación)

Resultados de aprendizaje:
24020150002 Asumir actitudes críticas argumentativas y positivas en función de la resolución de problema de carácter productivo y social.

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 problema de carácter productivo y laboral.

Silvana Zoe Cisneros

Competencia: 210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.

Resultados de Aprendizaje:

21060101301 Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.
21060101302 Clasificar documentos comerciales y títulos valores.
21060101303 Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.
21060101306 Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.
21060101307 Diligenciar los soportes contables.
21060101308 Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.

Martha Janeth Rojas Gómez

Competencia:
240201500 - Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. (Tic)

Resultados de aprendizaje

24020150012 - Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.

- Duración de la Guía: 160 horas

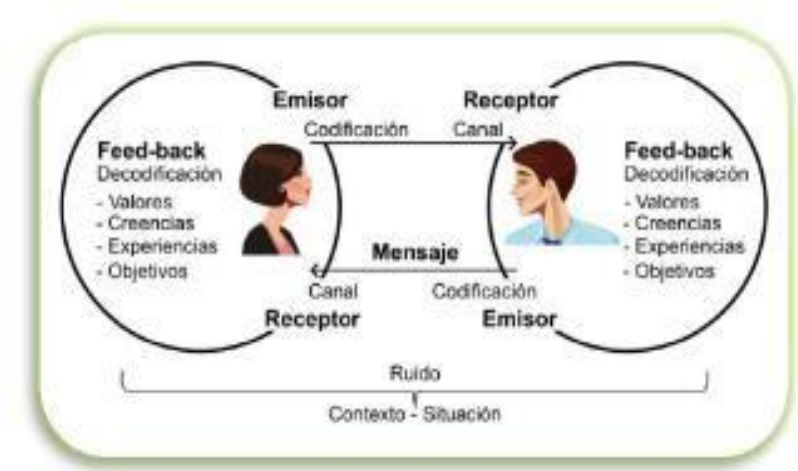
2. PRESENTACIÓN

“La cultura del emprendimiento es una manera de pensar y actuar, orientada hacia la creación de riqueza, a través del aprovechamiento de oportunidades, del desarrollo de una visión global y de la gestión de un riesgo calculado, cuyo resultado es la creación de valor que beneficia a los emprendedores, la empresa, la economía y la sociedad”.

Durante estas 160 horas de su proceso formativo usted estará en capacidad Diagnósticar, identificar y diseñar ideas de nebogio que responda a las necesidades y expectativas del mercado haciendo énfasis en las actividades que generaron mayor impacto positivo y que aportaron a su conocimiento y a sus competencias como futuro empresario.

Los invitamos a que desarrolle cada una de las actividades programadas en la guía de aprendizaje, con el objetivo de consolidar y afianzar los conocimientos a través de las competencias: **Promover la Interacción Idónea - TIC**, el aprendiz apropiará diversos elementos para el exitoso desempeño en el sector productivo o en los contextos laborales donde se desarrolle.
El grupo de instructores resalta su responsabilidad y compromiso frente al Proyecto formativo, así como el concepto de trabajo en equipo, que para el SENA es un componente fundamental en la realización humana y técnica de sus aprendices, puesto que la consecución de sus metas en ámbitos empresariales como académicos, intelectuales y técnicos debe ir acompañada por un liderazgo claro y oportuno, así como por un trabajo interdisciplinario que propenda por la integralidad del ser humano.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- 

Fuente: SENA

Reinaldo Ochoa Martínez

Para iniciar el trabajo, los invitamos a realizar de forma interdisciplinaria y en los equipos de trabajo las siguientes actividades:
El objetivo de desarrollar estas actividades a través de dicha herramienta les permitirá de una manera lúdica facilitar la interiorización de conocimientos de una forma más divertida, generando una experiencia positiva en cada uno de ustedes. Utilizando la técnica de aprendizaje gamificación que traslada la mecánica de los juegos al ámbito

educativo-profesional con el fin de conseguir mejores resultados, ya sea para absorber mejor algunos conocimientos, mejorar alguna habilidad, o bien recompensar acciones concretas, entre otros muchos objetivos. Desarrollaran los temas expuestos a continuación.



3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

Reinaldo Ochoa Martínez

Descripción de la actividad: Lea el libro “La Meta” que está dispuesto en pdf (Los documentos reposan en

la carpeta material de apoyo que encuentra dispuesta en la plataforma Blackboard) y observe en clase en

compañía de su instructor el video basado en el Libro La Meta escrita por Eliyahu M. Goldratt

link: https://youtu.be/jcpEp9IpeVY

Responda las siguientes preguntas:

¿Cómo se debe aplicar el sentido común y la lógica?

¿Es eficiente basarse en indicadores de gestión?

¿Una organización, necesita aumentar la habilidad de aprender sobre sí misma y hacer que lo que aprenda

sea efectivo para guiar su desarrollo?

¿Qué caracteriza un líder? ¿Qué percepción tiene usted de Alex Rogo, antes y después del cambio?

¿Cree usted que producir cambios culturales a través de nuevos planes, diagnósticos internos y externos,

análisis de tiempos, espacios y movimientos traen consigo beneficios a las organizaciones? Sustente.

Edward Deming, establece que para que una organización permanezca en el tiempo debe adaptarse y

cambiar su filosofía de definición de los administradores. No deben corregir solamente fallas, sino anticiparse. Complemente.

Indique y defina los términos nuevos de los cuales hablan Jonah y Alex Rogo.

¿Cuáles fueron las preguntas que hizo Alex para llegar a La Meta?

¿Cuál es La Meta?

¿Cuáles son los nuevos parámetros para llegar a La Meta?

¿Qué son eventos dependientes y fluctuaciones estadísticas?

¿Qué es un cuello de botella y que costo tiene?

¿Cuál es el método utilizado por Jonah?

¿Qué es romper paradigmas?

¿Según La Meta y su concepto personal, para construir la planeación estratégica de la planta Único, que pasos se deben tener en cuenta? ¿Es aplicable a las empresas en general?

Alvaro Guacaneme Tunjano

Para el desarrollo optimo de la competencia de Procesar la información de acuerdo con las necesidades de organización Fase II, los aprendices desarrollan habilidades y destrezas de pensamiento crítico-constructivo a fin de establecer el análisis de los datos recolectados según los requerimientos del sector productivo, es por ello que formulan y diseñan instrumentos de recolección de información con el propósito de identificar las diversas fortalezas y acciones a mejorar que se presentan en el sector productivo.
Para este proyecto estarán enfocados en la tabulación de información de cada una de las áreas asignadas con respecto a la Coordinación de fines de semana del Centro de Gestión Administrativa.

Luz Dary Poveda Garcia

Como Actividad previa se plantea contestar un cuestionario con las siguientes preguntas, lascuales se contestaran y se subirán a la plataforma de aprendizaje.

Explique:

a)-¿Qué es comunicación?

b)-¿Cuáles son los elementos básicos de la comunicación?

c) - ¿clases de comunicación?

d)- Enumere algunas de ellas

e) -Escriba un mensaje a un amigo y explique el proceso de

la comunicación

Silvana Zoe Cisneros Zambrano

Con estas actividades se propone promover procesos de concienciación en el Aprendiz, esto quiere decir, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas.

1. Describa cómo ganan su sustento diario los familiares y amigos más cercanos, y elabore una lista clasificándolos según sean empleados, comerciantes o trabajadores independientes.

2. Elabore una relación de los diferentes establecimientos de comercio e industrias que usted visita para realizar sus compras cotidianas y luego ordenarlas por los diferentes criterios que usted considere.

3. Elabore un listado de conceptos contables conocidos por usted y su entorno familiar más cercano.

4. Construya un listado con nombres de documentos por usted conocidos, que sirvan como soporte para la realización de un registro contable

5. indique cuales tributos o impuestos conoce e identifica

6. De acuerdo al listado de cuentas entregado codifíquelas empleando el PUC e identifique las cuentas que se emplean para registrar las obligaciones tributarias a favor de terceros como las de la empresa.

Martha Janeth Rojas Gómez

Para dar inicio a las actividades de manera objetiva es necesario resaltar el reglamento del aprendiz, el manual de convivencia y el proyecto de formación, con el fin de potencializar en usted el reconocimiento de la planeación pedagógica del proyecto, la guía de aprendizaje, cronogramas, presentación de los contenidos temáticos y la metodología de trabajo, generando así una contextualización y fundamentación básica de las competencias nombradas en esta guía, una presentación de los objetivos propuestos.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorizació

Reinaldo Ochoa Martínez

Descripción de la actividad:

Revisar los documentos que contienen los temas sobre Norma ISO para ambiente de trabajo y represente gráficamente su aplicación en su empresa.

Elabore un cuadro de diferencias y similitudes entre Plan Operativo, Plan de Contingencia y Plan Estratégico.

Alvaro Guacaneme Tunjano

Con el fin de orientar los métodos e instrumentos en la aplicación de recolección de información el instructor por medio de diapositiva da a conocer conceptos tales como:

- ¿Qué estadística?
- ¿Tipos de estadística?
- ¿Objeto de muestra?
- ¿Campo de muestreo?
- Población
- Dato
- Muestra

Durante las sesiones de formación se ejecutará el sondeo de preguntas con el objetivo que el aprendiz consolide los conocimientos necesarios para el aprendizaje su aplicación.
El aprendiz desarrollará estudios de casos de sector real donde pondrá en práctica lo aprendido.
Dentro de la sesión de la formación el aprendiz aplicara por medio de ejercicios práctico la identificación:
De la población y de la muestra



3.4 actividades de transferencia del conocimiento

Reinaldo Ochoa Martínez

Cada grupo PYME el anteproyecto ajustado a la empresa que los grupos PYME asesoran, al igual que la tabulación y el análisis de los ejercicios que se realicen en el proceso de formación incluyendo la

organización y los análisis de la aplicación de instrumentos de recolección en fuentes primarias que hayan aplicado en otras competencia

Presenta con objetividad los informes de los análisis, simulaciones y proyecciones teniendo en cuenta la decisión que se toma a la instancia pertinente en la organización.

Alvaro Guacaneme Tunjano

Se realiza realimentación del proceso de aprendizaje y se resuelven dudas, con el fin que de identificar las dificultades que se pueden presentar en el aprendizaje y desarrollo de los ejercicios.
Para la aplicación de datos estadísticos los aprendices conocen las medidas de tendencia central (Media, mediana y moda), esto con el fin de reconocer e identificarlas en datos no agrupado y en datos agrupados. El aprendiz aplica por medio de ejercicios prácticos el desarrollo de las medidas de tendencia central.

Con la recolección de datos el aprendiz conoce y desarrolla tablas de frecuencia y aprende su interpretación y análisis con el objetivo de aplicarlo en la idea de negocio y evidenciar la importancia de la recolección datos cuantitativos, a fin de alternativas para mercado y su competencia.

x_i	f_i	F_i	n_i	N_i	%
2	8	20	0,27	0,67	26,67
3	7	27	0,23	0,90	23,33
4	0	27	0,00	0,90	0,00
5	3	30	0,10	1,00	10,00
	30		1,00		100,00

- Identificar y definir la muestra objetivo
- Tabulación de los datos recolectados
- Informe final con datos estadísticos, tabulación y análisis de la información.

· Concepto de comerciante, ¿quiénes son comerciantes?, Obligaciones de los comerciantes. Definición y clasificación de empresa y sociedades

· ¿Cuáles son los pasos para constituir una empresa en Colombia?

· Clasificación, nomenclatura y movimiento de las cuentas según el Plan único de Cuentas

· Partida doble y ecuación patrimonial

· Legislación tributaria que se aplica en Colombia

· Soportes y Libros contables

· Sistemas de Inventarios

· Contrato de Trabajo y Nomina

· Hoja de Trabajo

· Estados Financieros

Las evidencias a entregar son aplicadas a las al proyecto

1. Caracterización Contable
2. Documentos legalización
3. Modelos contables
4. Elaboración del portafolio contable

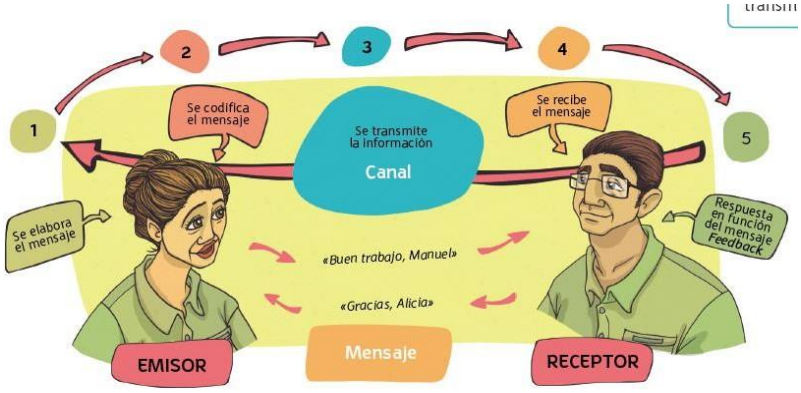


Fig. 1.8. Fases en el proceso bidireccional de la comunicación.

De acuerdo con la lectura y análisis de la cartilla "comunicaciones y relaciones interpersonales" (unidad 1.Servicion Nacional de aprendizaje SENA) y luego ver el video:

videos elementos de ***la*** comunicacion

conteste las siguientes preguntas

En sus relaciones diarias ¿cómo se desempeña cuando actúa como:

Emisor

¿Habla con claridad?

¿ Vocaliza bien?

¿Emplea el tono apropiado?

¿ Precisa sus conceptos?

¿Siente temor de expresar sus emociones?

Como receptor:

¿ Presta atención al mensaje ?

¿ Escucha conatencion e interés ?

Agregue otros aspectos y analice sus comportamientos como emisor.

Descubra sus deficiencias. Procure corregirlas.

2.1 Tipos de comunicación

No Verbal: signos, miradas, gestos, movimientos, imágenes, gráficos,

entre otros.Verbal: con palabras, de forma oral o escrita.

¿Cuáles son los mensajes que sobreviven a sus emisores?

Para la siguiente actividad se realizara la observación del siguiente video y se analizara ellenguaje corporal del las siguientes personas colocando el tipo decomunicación en el cuadro al lado de cada imagen y haciendo una breve descripción.

Comunicacion Verbal y no verbal - YouTube Educaton Colombia











2.2. Elabore una breve historia sobre el análisis de las imágenes y conteste…

CASO PRACTICO

Para transmitir una información de manera adecuada, debemos tener en cuenta las característicasy la situación del destinatario, así como el canal más apropiada

Carlos Pérez trabaja en la sección de atención al cliente en una cadena dedicada a la venta de material informático.

Como es la persona que tiene más antigüedad y experiencia en el puesto, suele ocuparse de las llamadas más difíciles, generalmente relacionadas con quejas. En la estructura de su departamento no está previsto que esto sea así, pero de manera informal se ha establecido entre sus compañeros que Carlos es quien se encarga de este tipo de llamadas.Aunque no lo dice, para todos en la oficina es evidente que se encuentra molesto. Josefa Quirós, su jefe, también lo ha notado y, en una pausa para el café, se ha acercado a su mesa para hablar con él.

Carlos no quiere poner en evidencia a sus compañeros y duda sobre si contarlea Josefa lo que ocurre. En la conversación esquiva por momentos la mirada y se le nota tenso. Josefa se ofrece afectuosamente a ayudarle para resolver la situación que le inquieta, mientras con la mirada le invita a hablar con confianza.

Finalmente, Carlos accede a contarle la situación a su jefe, quien convoca una reunión de departamento con el fin de establecer un protocolo claro para la atención de las llamadas más sensibles, de manera que no recaigan siempre en la misma persona.

Preguntas

a) ¿Qué tipo de comunicación crees que es más importante en la empresa?

b) ¿Qué tipo de comunicación se evidencia en el dialogo entre Jefe y subalterno?

c) ¿Qué recomendaría usted para una comunicación efectivia ?

- Ambiente Requerido

  Los ambientes a tener en cuenta para el desarrollo de las actividades son:

  a) Ambientes de formación del centro de gestión administrativa - SENA, con el apoyo de herramientas Virtuales por Hangouts Meet, ZOOM, teams.
  b) Plataforma de Territorium,
  c) Biblioteca del centro de formación. (biblioteca.sena.edu.co)

- Materiales

  a) Computadores, USB, plasma, internet, talleres didácticos, programas tecnológicos, papel, marcadores, impresora, libros, guías.
  a) Portátil, cables HDMI y VGA, televisor.
  b) En cuanto el material consumible se utilizará: Lápices, esferos, Block de hojas cuadriculado, reglas, marcadores, borradores, agendas, CD / DVD / USB.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Reinaldo Ochoa M. **Evidencias de Conocimiento:** Responde preguntas sobre: Características de cada una de las empresas y su entorno. Estructura orgánica de la empresa de acuerdo con la asignación de áreas funcionales. Principios básicos de la administración de las organizaciones **Evidencias de Desempeño:** Diligenciamiento de documentos exigidos por las entidades de control y vigilancia. Lecturas, investigaciones y desarrollo de la guía de	Importancia de las Normas ISO sobre seguridad en el trabajo. Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos administrativos. Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización. Formula de manera objetiva los proyectos s y programa las actividades de acuerdo al plan de mejoramiento de la unidad administrativa. Evalúa con responsabilidad los programas (proyectos) propuestos para cada unidad Administrativa. Verifica la estructura organizacional de la empresa. Identifica los principios básicos y éticos de las organizaciones.	Lista de chequeo Cuestionario de evaluación Encuestas Estudio de casos Sustentaciones grupales Talleres prácticos Exposiciones grupales: expresión oral y trabajo en equipo Elaboración de trabajos escritos con las normas de citación Talleres Evaluaciones en plataforma

aprendizaje Planear la tabulación incluyendo la información de acuerdo con las categorías definidas. **Evidencias de Producto:** Portafolio del aprendiz que contenga la totalidad de las actividades planteadas en la presente guía de aprendizaje. Entrega del desarrollo de la guía de aprendizaje y talleres **Alvaro Guacaneme Tunjano** **Evidencias de Conocimiento**: Ejercicios prácticos Prueba de conocimientos Diagnóstico de la Pyme Objeto de estudio. **Evidencias de desempeño:** Tabulación de información Resultados de la información **Evidencias de Producto:** Informe administrativo que datos obtenidos en las encuestas, análisis de la tabulación.	Interpreta los contenidos básicos de la administración. Identifica define y clasifica, la naturaleza y estructura de las organizaciones. Conceptualiza los principios administrativos básicos: planeación, organización, dirección y control, áreas funcionales y la importancia de las áreas en las organizaciones Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada. Interpreta las medidas de tendencia central y las aplica al análisis de la información con Oportunidad al trabajo solicitado. Aplica con responsabilidad la codificación de la información procesada, y sintetiza los Resultados obtenidos con ecuanimidad. Utiliza con responsabilidad las normas técnicas vigentes para la presentación de informes de investigación.	SOFIA Métodos de preguntas y exposición socializada. Trabajo colaborativo, estudio de casos, socializar talleres, guías; trabajo en equipo Actividades interactivas Talleres prácticos Videos. Dinámicas de equipo Plataforma Territorio

Silvana Zoe Cisneros De conocimiento Preguntas de exploración que comprende toda la normatividad legal vigente en materia contable De desempeño Observación directa en el desarrollo y diligenciamiento de documentos de legalización, soportes de contabilidad y registros contables, liquidación y contabilización de nómina y Estados Financieros De producto Las evidencias a entregar son aplicadas a las Unidades Productivas Caracterización Contable Documentos legalización Modelos contables Nomina Estados Financieros Portafolio contable **Martha Janeth Rojas Gómez** **Evidencias de Conocimiento:**	**Leer material y Contestar cuestionarios** **Subir respuestas a la plataforma** **Conocimiento,Analisis,argumento y recomendación** • Interpreta y aplica las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados. • Conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes. • Elabora correctamente los documentos soportes del proceso contable. • Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables del iva, retención en la fuente, ica. • Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones. • Registra según los principios de contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa comercial.	

Reconocer la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC. **Evidencias de Desempeño:** Identificar la forma de implementar las TIC en la parte Gestión Empresarial. **Evidencias de Producto:** Presentar un Diseño para la microempresa una propuesta para hacer uso de las TIC en los diferentes procesos de la idea de negocio.	Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. -	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Reinaldo Ochoa Martínez

• Actividades de un proceso: aquellas operaciones o pasos secuenciales, enlazados entre sí, queejecutan los trabajadores dentro de un proceso para producir un bien o un servicio.

• Administración de recursos humanos: sistema que permite desarrollar las potencialidades de los trabajadores para que así puedan obtener la máxima satisfacción en su trabajo, dar lo mejor de sus esfuerzos a la organización, y alcanzar los fines de la administración en la forma más eficiente y eficaz

• Administrar: realización actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

• Ambito de acción: marco general en que se mueve uno o más procesos de trabajo y se predeterminan tiempo, espacio, insumos, participantes y resultados.

• Amplitud de la gestión: capacidad o habilidad administrativa de integrar y armonizar los recursos requeridos para lograr los objetivos de su gestión.

• Amenazas - se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

• análisis de puesto: estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente.

• Análisis ocupacional: proceso que comprende la identificación de las actividades de una ocupación y de los conocimientos, habilidades, aptitudes y responsabilidades que se requieren para desempeñarla satisfactoriamente.

• Análisis: acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible; reconocer la naturaleza de las partes y las relaciones entre estas, y obtener las conclusiones objetivas del todo.

• Aprobar: aceptar como satisfactorio o ejercer autoridad final sobre el compromiso de recursos; es asentir con una opinión o doctrina, declarar hábil a una persona o pasar bien un exame

• Asesorar: recomendar un curso de acción u ofrecer una opinión con base en conocimiento especializado.

• Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) – su objetivo consiste en ayudar a una empresa a encontrar sus factores estratégicos críticos, para usarlos, una vez identificados, y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

• Análisis de los grupos de interés (stakeholders) – el análisis del grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización.

• Análisis externo de la empresa – se trata de ir indicando los diferentes elementos del ENTORNO (macro y micro entorno) que influyen a la empresa.

• Análisis interno de la empresa – consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa.

Alvaro Guacaneme Tunjano

ADMINISTRACIÓN: La Administración, también conocida como Administración de empresas, es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.
ESTADISTICA DESCRIPTIVA: es un conjunto de técnicas numéricas y gráficas para describir y analizar un grupo de datos, sin extraer conclusiones (inferencias) sobre la población a la que pertenecen.
DATO: Información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos.
HIPOTESIS: Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.
INFORMACIÓN: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
INFORME: Exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho
INVESTIGACIÓN: Es considerada una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.
MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL: Las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) sirven como puntos de referencia para interpretar las calificaciones que se obtienen en una prueba.
MUESTRA: es una porción extraída mediante métodos específicos que representan los resultados de una totalidad llamada población usando la probabilidad.
MUESTREO: es un proceso o conjunto de métodos para obtener una muestra finita de una población finita o infinita, con el fin de estimar valores de parámetros o corroborar hipótesis sobre

la forma de una distribución de probabilidades o sobre el valor de un parámetro de una o más poblaciones

RESUMEN EJECUTIVO: Exposición sucinta de un tema que debe quedar por escrito. Informe breve que se limita a precisar el desarrollo de acciones ejecutivas.

Comunicación: proceso a través del cual se comparten ideas, informaciones, sentimientos o actitudes.

Emisor: Quien emite el mensaje

Mensaje: Contenido de lo que se dice o emite

Canal: Medio portador del mensaje

Receptor: Quien recibe el mensaje

Mensajes denotativos: Son los que tienen el mismo significado para cualquier persona. Ejemplo: el sombrero es negro

Mensajes connotativos: El significac:lo depende de la apreciación personal. Ejemplo: la niña es Bonita

Proceso: fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo. Tenemos entonces que la comunicación supone relaciones dinámicas, cambiantes y continuas

Feedback: Es la respuesta del receptor en función del mensaje delemisor. Esta respuesta permite al emisor saber si su mensaje ha sido recibido y procesado adecuadamente**.**

Comunicación verbal: Cuando la transmisión del mensaje se realiza a través de la palabra**.**

Comunicación no verbal: Es el conjunto de todos los mensajes que se transmiten de forma paralela o independiente al uso de las palabras

Comunicación oral:cuando se utiliza la palabra hablada

Comunicación escrita:cuando se realiza atravésde un texto.

Comunicación individual:Cuando el mensaje parte de un solo emisor hacia un único receptor

Comunicación c olectiva: Aquella en la que existen varios emisores y/o varios receptores.

Esquemas: permiten expandir o contraer la apariencia de una hoja de cálculo, de forma que la información se pueda ver con más o menos detalle. Un esquema en Excel puede contar con varios niveles de filas u columnas que se pueden colocar en cualquier parte de la hoja de cálculo.

Filtros: es una forma rápida y fácil de buscar un subconjunto de datos de un rango y trabajar con el mismo. Un rango filtrado muestra sólo las filas que cumplen el criterio que se especifique para una columna.

Formularios en Excel: son un método para ingresar datos a nuestras hojas y son de mucha utilidad porque nos ayudan a evitar errores en la captura de información.

Combinacion de Correspondencia: le permite crear un lote de documentos personalizados para cada destinatario. Los marcadores de posición (denominados campos de combinación) indican a Word en qué parte del documento incluir información del origen de datos.

Formato condicional: facilita el proceso de resaltar celdas o rangos de celdas interesantes, destacar valores inusuales y ver datos empleando barras de datos, escalas de colores y conjuntos de iconos que se correspondan con las variaciones específicas de los datos. Si son falsas, el rango de celdas no tendrá formato.

Tablas Dinámicas: son útiles para realizar un análisis exitoso de la información almacenada en Excel.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

• ALLES Martha Alicia, Diccionario de Competencias: La trilogía, nuevos conceptos y enfoque, Tomo I.; Editorial Garnica.
• BHOLANDER, George W. Administración de Recursos Humanos, 12a edición, Internacional Thomson Editores, México, 2001.
• CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Octava edición, McGraw Hill, México.
• DESSLER, Gary. Administración de Personal, Sexta edición, Prentice Hall, Hispanoamericana S.A. México, Nueva York, 1996.
• INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Guía Técnica Colombiana 185.
Documentación Organizacional. Bogotá D. C., Ed. 30 de septiembre de 2009.
http://www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/benchmarking.mspx **Benchmarking**

Introducción a la Teoría general de la Administración, Chiavenato Idalberto, Editorial Mc Graw Hill.
Administración, Koontz Harold, Weihrich, Editorial Mc Graw Hill.
http://www.wikilearning.com/teoria_de_los_sistemas_ii-wkccp-11841-12.htm Antecedentes históricos de la teoría administrativa

- Guía práctica de investigación (Myrna Estela Rosas Uribe- Biblioteca Luis Ángel Arango)
- Investigación Científica (Hugo Garcés Paz 1ª Edición 2000).
- Investigación cuantitativa y cualitativa (Autores: Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, 2002).
- Comunicación y Relaciones interpersonales,unidad 0, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA,Ministerio detrabajo y seguridad social (Bogotá,, Agosto de 1985)
- Comunicación y Relaciones interpersonales,unidad 1 , Servicio Nacional de Aprendizaje SENA,Ninisterio detrabajo y seguridad Social. (Bogotá,, Agosto de 1985
- Comunicación y Relaciones interpersonales,unidad 2 , Servicio Nacional de Aprendizaje SENA,Ninisterio detrabajo y seguridad Social (Bogotá,, Agosto de 1985)
- Comunicación efectiva y trabajo en equipo, Aula Mentor
- Creatividad para la solución de conflictos laborales,documento, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

http://office.microsoft.com/es-es/excel-help/esquematizar-agrupar-datos-en-una-hoja-de-calculo-HA010342744.aspx
http://office.microsoft.com/es-hn/excel-help/tabla-dinamica-i-introduccion-a-informes-de-tabla-dinamicade-excel-2007-RZ010205886.aspx

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Segundo Reinaldo Ochoa Martínez	Instructor	SENA/CGA	10 de febrero de 2022
	Alvaro Guacaneme Tunjano	Instructor	SENA/CGA	10 de febrero de 2022
	Luz Dary Poveda Garcia	Instructora	SENA/CGA	10 de febrero de 2022
	Silvana Zoe Cisneros Zambrano	Instructora	SENA/CGA	10 de febrero de 2022
	Martha Janeth Rojas Gómez		SENA/CGA	10 de febrero de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión del Talento Humano.
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Implementar planes de mejora enlos procesos de gestión deltalento humano, basados en un modelo en un modelo de gestión por competencias laborales en las Mypmes del Distrito Capital.
- Fase del Proyecto : FASE 4 : EVALUACION
- Actividad de Proyecto: Diseñar procedimiento para controlar la calidad de la informaciòn generada en el proceso de gestiòn del talento humano

Competencia: 210201006. Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II

Resultados de Aprendizaje

21020100602 Registrar las novedades teniendo en cuenta normas y procedimientos vigentes organización.
21020100604 Validar las novedades de acuerdo a su origen.

Competencia 210201011. Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.

Resultados de Aprendizaje:

21020101101. Elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación teniendo en cuenta las necesidades y políticas de la organización.
21020101102. Diseñar el plan de capacitación, desarrollo y mantenimiento de acuerdo a las metodologías, alternativas de inversión y costos definidos por la organización.
21020101103. Ejecutar el plan de capacitación, desarrollo y mantenimiento de acuerdo con las necesidades y políticas de la organización.
21020101104. Procesar información de los programas de capacitación y desarrollo de personal, individual y colectiva de acuerdo con los indicadores de gestión.

2. PRESENTACIÓN

La Gestión del Talento Humano hoy en día se convierte en un aspecto crucial, pues a través funcionamiento se logra el éxito de las organizaciones, depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas generar grandes beneficios. A través de esta guía interdisciplinaria nos fijaremos un objetivo a nivel personal y profesional como corresponde a la formación por competencias; desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que forman parte de su preparación como tecnólogos en gestión del talento humano. Los procesos que la componen son fundamentales desde su diseño y su correcta aplicación para dar cumplimiento a nuestro propósito como administradores del capital humano y así de esta manera garantizar la productividad, el crecimiento y el sostenimiento organizacional de las empresas colombianas y el buen desempeño económico de nuestro país.

Se recomienda que su participación se realice de manera responsable, comprometida y diligente durante el trimestre en curso.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

Competencia: Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II

Semana 1- 2
Se inicia la formación presentando la competencia los resultados de aprendizaje que deben alcanzar, durante el trimestre. Además, se explica los parámetros que se tendrán en cuenta para el desarrollo de las unidades de clase
Enseguida se contextualiza al aprendiz sobre la temática a tratar para ello se da a conocer el objetivo que tiene el buen manejo de nómina en una empresa.El pago de nómina tiene como objetivos • Llevar control y generación de la liquidación del pago de salarios • Cumplir con las obligaciones de pagos a terceros contraídas por la empresa y el personal con base en la ley y en las deducciones autorizadas. Como el aprendiz ya está inmerso en este tema pasamos a la conceptualización y teorización para ello realizamos mapas metales, conceptuales, cuadros sinópticos sobre la siguiente temática Total Devengado, Total Deducciones y Neto a Pagar, Apropiaciones conformada por los Parafiscales y Prestaciones Sociales.

Semana 3-4-5
Se da inicio a la formación con la siguiente reflexión: si se lleva un buen control de nóminas, pagas los sueldos a tiempo, de manera correcta y cumples con los aguinaldos, los empleados estarán satisfechos con la empresa. Existirá un clima laboral agradable y esto se trasladará a situaciones positivas para el ente económico como la lealtad y el sentido de pertenencia del trabajador.

Enseguida se explica como se determina el Procedimiento de retención en la fuente y que clase de Indemnizaciones e incapacidades se aplican en nuestro país. En este momento señor aprendiz usted ya está en la capacidad de realizar mapas conceptuales o mentales sobre las temáticas explicadas. Al igual se encuentra en la capacidad de transferir los conocimientos a la unidad productiva por tal motivo debe realizar la liquidación de la nómina mínimo de 5 trabajadores de la unidad productiva (Entregable)
Socialización calificaciones 1 corte.

Semana 6-7
Iniciamos formación socializando el trabajo asignado, y continuamos avanzando con la contabilización de la nómina elaborada en la semana pasada este trabajo se lo realiza por grupo Pyme.

Semana 8-9
Se da inicio a la sección concienciando a los aprendices sobre la importancia que tiene la liquidación de los contratos: La **liquidación laboral** es supremamente importante para un ex empleado, ya que en caso de no hacerse o hacerse mal, puede llegar incluso a violar los derechos fundamentales de quien fue trabajador por el tiempo determinado. Dicha violación a los derechos fundamentales a pesar de no ser taxativa, sí puede ser conexa y esto se debe a que con el pago de esa **liquidación de sueldo** la persona (o ex trabajador) puede subsistir económicamente durante un tiempo determinado. De tal forma que el pago de la liquidación se convierte en un derecho para el empleado y una obligación para el empleador. A continuación, se explica el proceso que se debe seguir para liquidar el contrato de trabajo, En este momento usted señor aprendiz ya se encuentra inmerso en el tema por tal motivo debe elaborar un mapa conceptual o metal del tema visto y esta en la capacidad de realizar la transferencia de este concepto a la Unidad productiva (Entregable)

Semana 10
Sustentación y entrega de calificaciones y juicios evaluativos II corte

Competencia. Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.

Semana 1. Se realiza Inducción a la competencia en el contexto de la pandemia, se realizará un autodiagnóstico personal y conocimientos previos acerca de la competencia. Como actividad de autoconocimiento y autoreflexión autobigrafica la aprendiz realizará un video de cinco minutos sobre un tema libre y paralelamente indagará los conceptos de capacitación, desarrollo personal, cuáles son las principales ventajas, que ofrece el proceso de capacitación en una organización, que significa detectar las necesidades de capacitación?, que tipos de necesidades de capacitación conoce?, que tipos de barreras u obstáculos puede tener la capacitación en la organización?, que aportes hace la capacitación a los objetivos empresariales?, como se debe estructurar un programa de capacitación, en que se diferencian los conceptos proceso, plan programa?. Durante la Inducción a la competencia se aclara que la competencia se dividirá en dos partes la Jornada de sesiones de clase, orientadas al fortalecimiento de las capacidades para la capacitación y el desarrollo personal y la segunda sesión clase orientada a la propuesta de mejora de capacitación para la Pyme.

La Instructora como línea base de nivelación abordará el tema de manejo del estrés intrafamiliar durante la pandemia e inteligencias múltiples e inteligencia emocional.

Semana 2. Para la apropiación conceptual los aprendices realizarán la lectura del capítulo 12 sobre capacitación, beneficios e Importancia de los programa de capacitación, diferencia entre los programas tradicionales y programas por competencias, etapas del Programa de Capacitación, etapas del Programa de Capacitación, objetivos y políticas de Capacitación pyme segun Idalberto Chiavenato. Lectura sobre la historia de la capacitación, se desarrolla un aprendizaje organizacional orientado a la conceptualización de la planeación Estratégica Organizacional, cultura Organizacional, clima organizacional, para que el aprendiz apropie conceptos claves se realizará un glosario de términos paralelamente se realiza la elaboración del instrumento de recolección de información para el inventario de necesidades del programa de capacitación en las Mipymes, – Proceso de Dirección comportamiento organizacional Individuo – Grupo – Equipo de Trabajo – Elaboración de Cuestionario.

Semana 3. Se socializará actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización). Los tipos de modalidades y niveles de capacitación, teoría de la motivación para la capacitación, teorías de aprendizaje para la capacitación, concepto de Desarrollo del Personal, concepto de Autodesarrollo teorías de la neurolingüística, competencias y tipos de competencias laborales, capacitador y rol del capacitador. ejemplos en capacitación, en los aprendices atraves de una feria de servicios, además, elaboración y presentación del Informe de Resultados diagnostico – lista de chequeo.

Semana 4. Los procedimientos de gestión humana deben establecerse según el direccionamiento estratégico de cada empresa, ya que este enmarca su razón de ser y los objetivos que persigue. De tal manera que cada procedimiento es diferente y depende mucho de la visión que se le otorgue en el momento que se lleva a cabo su diseño, por lo cual es fundamental que Usted apreciado aprendiz maneje los conceptos, las teorías y el funcionamiento de cada uno de ellos para que al formularlos lo haga de manera apropiada beneficiando directamente la productividad de la empresa que está asesorando. La actividad que va a desarrollar tiene que ver con Diseñar la propuesta para el proceso de Gestión Humana en la mipyme de acuerdo a las oportunidades de mejora identificadas para el procedimiento y plan/programa de Capacitación enfocado en el plus de la pyme.
Tenga encuenta para la elaboración de la misma la siguiente normatividad programa de capacitación vigente. Resolucion 1567 de 1998, Ley 9 de 1979, decreto 884 de 2012, Ley 1010 de 2006, ley 1566 de 2012, resolución 1075 de 1992, Ley 21 de 1982, resoluciòn 652 de 2012, resolución 2646 de 2008, Ley 614 de 1984, resoluciòn 1016 de 1989, Ley 1562 de 2012, Decreto 1352 de 2013, Ley 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, Ley 100 de 1993. Que se socializará atraves de un juego de roles para la interiorización de los conceptos.

Semana 5. Como actividad de evidencia de conocimiento link:https://www.sinembargo.mx/14-04-2015/1312538 de acuerdo a las normatividad socializada en sesión de clase a través de juegos de roles, realización de un plan de mejora utilizando las teorías de aprendizaje, teorias motivacionales para dar respuesta a este caso como gestor del talento humano, elaboración del flujograma y matriz detallada de la competencia.

Realizará el taller didácticas activas de enseñanza aprendizaje, diseñará la presentación de la propuesta de mejora con la plantilla adjunta y el informe anexo, posteriormente presentaran una cartilla o un video sobre capacitación para la pyme.

Semana 6. Elaborar la propuesta según las oportunidades de mejora detectadas a través de los instrumentos aplicados para cada pyme cliente en la competencia de Capacitación e acuerdo a los lineamientos establecidos por la pyme. Presentación de la propuesta de mejora, (entregable). Plan de Capacitación para la Pyme, con su video y o cartilla. Para la Sustentación realice la presentación exigida por coordinación del VI Trimestre e Informe extenso del VI Trimestre.

Semana 7. Revisión del diagrama de Gantt, taller de Presupuesto
Realización de ejecuciones Individuales de Capacitación, contenido del Programa de Capacitación – propuesta de mejoramiento, diseño de Formatos de Registro de Asistencia, Encuesta de Satisfacción.

Semana 8. Proceso de revisión por grupos pymes y retroalimentación del trabajo para la sustención
el instrumento diagnóstico diligenciado para la Pyme asesorada, el informe diagnóstico de la Pyme asesorada, el Plan de Capacitación para la Pyme asesorada con la respectiva Cartilla o video.
Presente el Informe extenso de la sustentación, presentación y sustentación de la propuesta de mejora.

Semana 9 Proceso de revisión por grupos pymes y retroalimentación del trabajo para la sustención el instrumento diagnóstico diligenciado para la Pyme asesorada, el informe diagnóstico de la Pyme asesorada, el Plan de Capacitación para la Pyme asesorada con la respectiva Cartilla o video.
Presente el Informe extenso y la presentación de la sustentación.

Semana 10 Sustentación y evidencia de conocimiento y cierre de trimestre.

- Ambiente Requerido: Aula virtual, ambientes de formación, entorno social
  Computadores, video beam, cable usb
- Materiales: Resma de pape, marcadores, lápices, esferos

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Competencia: Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II	**Competencia: Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II**	**Competencia: Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II**

2. Liquida y contabiliza cada uno de los elementos que y conforman la nómina 4. tramita las novedades de acuerdo a los parametros y procedimientos asignados por el ente economico	• Identifica adecuadamente los diferentes tipos de novedades y la naturaleza de las mismas, los artículos del reglamento interno de trabajo en lo pertinente a sanciones y faltas. • Aplica con responsabilidad la relación de causalidad y el origen de la novedad, y la importancia del control de novedades y los procedimientos para no conformidades.	Evaluaciones orales Lista de chequeo Elaboración de guías de profundización Plataforma LMS TERRITORIUM
Ejecutar las acciones de capacitación I, II: **Evidencias de Conocimiento:** Ejecutar Desarrolla a través de diferentes estrategias de enseñanza aprendizaje los conceptos del proceso de capacitación. Evaluación escrita y sustentación **Evidencias de Desempeño**: Elabora el instrumento diagnóstico de las necesidades de capacitación Aplica y presenta informe diagnóstico, elabora propuesta de mejora **Evidencias de Producto:** Diseñar el Plan, Programa de Capacitación. Propone un modelo para la PYME de acuerdo a la naturaleza y alcance de la misma en sistemas de información y la propuesta de indicadores de control del sistema de gestión.	**Ejecutar las acciones de capacitación I, II.** Presenta las conclusiones del diagnóstico en un documento escrito, con respecto a la preparación del plan de capacitación de acuerdo con indicadores de gestión establecidos de manera diligente y responsable Explica con responsabilidad y objetividad el cumplimiento de los objetivos y propósitos del plan de capacitación y desarrollo de las competencias de personal. Aplica con objetividad los tipos de recursos y medios educativos para utilizar en la ejecución de los programas de capacitación de acuerdo con los requisitos.	**Ejecutar las acciones de capacitación I, II.** - Cuestionario de Evaluación. - Lista de chequeo. - Encuestas. - Estudio de casos. - Mapas conceptuales. - Infografias. - Mapa mental. - Cuadro comparativo. - Talleres, Guías, Material de apoyo. - Gamificación. - (participación activa, entrevistas. - Sustentación. Investigación. - resolución de problemáticas y - manejo de casos, talleres).

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Competencia: Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II

Empleo. Circunstancia que otorga a una persona la condición de ocupado, en virtud de una relación laboral que mantiene con una instancia superior, sea ésta una persona o un cuerpo colegiado, lo que le permite ocupar una plaza o puesto de trabajo. Las personas con empleo constituyen un caso específico de personas que realizan una ocupación. Empleo Inadecuado. Empleos que, conforme a las normas internacionales, subutilizan las capacidades de los trabajadores, o bien estos operan en condiciones que limitan su bienestar. Puede clasificarse en: a) Inadecuado en Relación con las Competencias Personales, cuando existe una subutilización del capital humano (trabajadores); b) En Relación con los Ingresos, cuando las remuneraciones de los trabajadores son limitadas; y c) En Relación con las Condiciones Generales de Trabajo cuando estas no reúnen los requerimientos de la Ley, de la salud o de un adecuado ambiente laboral.

SECRETO PROFESIONAL: Las leyes, en determinados casos, relevan a los profesionales, por los hechos, del deber de revelarlos aun tratándose de una investigación judicial; y más aún sancionan a quien descubre tales secretos. Se basa en que entonces se traicionaría al que hizo la revelación, movido tan sólo por la necesidad y ante la confianza de que el depositario del secreto no lo revelaría sin su consentimiento.

JORNADA DE TRABAJO: Duración máxima que la ley permite trabajar a una persona. JORNAL: Una de las formas de retribución del trabajo. La Academia lo define como estipendio que gana el trabajador por cada día de trabajo.

NOMINA: El termino nómina se refiere a la cantidad pagada a los empleados por los servicios que prestó durante un cierto período de tiempo. Nómina juega un papel importante en una sociedad por varias razones. Desde un punto de vista contable, nómina es crucial porque los impuestos sobre la nómina afectan considerablemente el ingreso neto de la mayoría de las empresas y están sujetos a las leyes y reglamentos. A partir de una ética la nómina desde el punto de vista empresarial es un departamento fundamental que los empleados responden a errores de nómina e irregularidades: buena moral de los empleados requiere nómina a pagar a tiempo y con precisión. La misión principal del departamento de nómina es asegurar que todos los empleados se les pagan puntualmente y en forma con las retenciones y deducciones correctas, y para asegurar que las retenciones y deducciones son remitidos en tiempo y forma. Esto incluye el pago de sueldos, retenciones de impuestos y deducciones de un cheque de pago

PRESTACIONES SOCIALES: Las prestaciones sociales son los dineros adicionales al Salario que el empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante Contrato por sus servicios prestados. Es el reconociendo a su aporte en la generación de ingresos y utilidad en la empresa.

APORTES A COOPERATIVAS: Las cuotas o aportes que los empleados hagan a las cooperativas legalmente constituidas, pueden también ser deducidas de la nómina del empleado.

EMBARGOS JUDICIALES: Los embargos ordenados por autoridad judicial competente contra los empleados, deben ser descontados de la nómina por la empresa y consignarlos en la cuenta que el juez haya ordenado.

CUOTAS DE CRÉDITOS A ENTIDADES FINANCIERAS: Las cuotas que el empleado deba pagar a una entidad financiera, para la amortización de un crédito que le haya sido otorgado, pueden también ser descontadas de la nómina del empleado.

DEUDAS DEL EMPLEADO CON LA EMPRESA: Se pueden descontar también de la nómina, el valor que se deba pagar por las obligaciones que el empleado tenga con su empresa, como puede ser un crédito que ésta le haya otorgado, o como compensación por algún perjuicio o detrimento económico que el empleado le haya causado a la empresa.

RETENCIÓN EN LA FUENTE: Si hubiere lugar, la empresa deberá calcular y retener al empleado el valor correspondiente a Retención en la fuente por ingresos laborales. Este valor será declarado y consignado en la respectiva declaración mensual de retención en la fuente

Ejecutar las acciones de capacitación I, II:

Actividades de aprendizaje: Acciones que el estudiante lleva a cabo para favorecer la construcción de sus conocimientos. Se relacionan necesariamente con las estrategias de enseñanza que utiliza el docente.
Adaptabilidad: Es el mayor o menor grado de disposición de la persona para efectuar el cambio de actitud o estilo de comportamiento que sea necesario, esta adaptación será por cambios en la metodología de trabajo, cambio de autoridades o jefe directo, ingreso de nuevos compañeros, cambio de sector, tareas, variabilidad del mercado laboral, la incorporación de nuevas tecnologías, el trabajador debe estar preparado para una estabilidad y mejorar su capacidad de adaptación lo cual se ajuste a la situación laboral.

Área de calidad laboral: Calidad de vida laboral como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral cuya finalidad básica es crear un ambiente excelente y cómodo para los empleados y que de esta manera contribuya de manera eficiente a la salud económica de la organización.

Aptitud: Capacidades físicas, intelectuales y mentales que determinan la perfección de los empleados en relación a su entorno, su compromiso y comportamiento, estas son aprendidas, tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo y son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular y son fundamentales y de mucha importancia en la vida laboral y en lo social.

Autonomía: La principal conclusión que se extrae de este análisis es que los indicadores de autonomía en el trabajo pueden contribuir a la identificación de trabajos de mucha tensión y los cuales pueden tener efectos perjudiciales en la salud y el entorno familiar.

Autoevaluación: La importancia de la autoevaluación en el proceso de medición del desempeño organizacional y humano en una organización depende de la capacidad de autocrítica de los trabajadores, hace posible que se verifique si hace falta mayor capacitación, si hay problemas para la integración de los empleados, problemas de supervisión y debe hacerse en función de las necesidades de una empresa, en torno a sus objetivos donde se tendrá que determinar que eficaz y efectivo se puede llegar a ser en lo que hace.

Calidad de vida laboral: Grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de una organización mediante el desarrollo de su trabajo.

Clima organizacional: Conjunto de percepciones e interpretaciones que los trabajadores tienen con respecto al ambiente de trabajo y factores que determinan su comportamiento dentro de la organización.

Competencia: Conjunto de comportamientos directamente observables en realidad y que permiten responder de forma eficaz y eficiente a las exigencias que plantea un determinado puesto de trabajo en una organización.

Competencias laborales: Son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. Se dividen en seis clases, según el énfasis que hacen sobre lo intelectual, personal, interpersonal, organizacional, tecnológico o si se refieren a las competencias requeridas para la creación de empresas o unidades productivas.

Cultura organizacional: Se entiende como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones, están representadas en las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.

Diagramas de flujo: Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

Indicadores de gestión: Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables como ventas anuales y reducción de costos.
Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo.

Procedimiento: Conjunto de tareas ordenadas que se desarrollan como parte de un proceso.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Competencia: Generar nomina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos para la organización II

Herrera Cáceres, C. y Rosillo Peña, M. (2018). *Confort y eficiencia energética en el diseño de edificaciones*. Universidad del Valle.

Gudiño Coral, E. y Coral Delgado, L. (2018). Contabilidad 200. Panamericana Formas e Impresos.
Diaz, H. (2018). Contabilidad General Enfoque práctico con aplicaciones informáticas. Pearson.

Gómez Escobar, S (2018). Legislación Laboral Fundamentos. Mc Graw Hill

Ejecutar las acciones de capacitación I, II:

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico D.F., Mexico: McGraw Hill Education.

Hernandez, S. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edicion. Bases de Datos Ebsco, Proquest, Dialnet

Administración de Recursos Humanos, Sabino Ayala Villegas, Texto Universitario. 3ª Edición, 2004, Perú Tarapoto, Capítulo VII, Proceso de Evaluación del Recurso Humano, páginas 220 a la 250.

Administración de Personal y Recursos Humanos, William B. Wherther Jr. Última edición. McGraw Hill, México, Buenos Aires, Capitulo XI, Evaluación del desempeño, páginas 301 a la 338.

Administración de Personal, Gary Dessler, Sexta edición, Prentice Hall, Hispanoamericana S.A. México, Nueva York, 1996, Capitulo 10, Evaluación del desempeño, páginas de la 328 a la 362.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Silvana Zoe Cisneros Zambrano Linda María López Cañón	Instructora Instructora	SENA – CGA FDS	11 de febrero/2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					