PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnología En gestión contable y de información financiera

1. **Código del Programa de Formación**: 123102 V1 Ficha : 2671381

- **Nombre del Proyecto**: Elaboración manual técnico de gestión contable y de información financiera NIIF para microempresas del Norte del Valle.
- **Fase del Proyecto** : Planeación I
- **Actividad de Proyecto** : Alistar los insumos y actividades necesarias para la definición del contenido temático.

Competencias y Resultados de Aprendizaje

- **210303022 Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa**.

- Seleccionar los criterios de medición para los hechos económicos según la política contable establecida por la empresa.
- Registrar operaciones comerciales del ente económico de acuerdo con normativa
- Liquidar la nómina del ente económico de acuerdo a políticas contables y normativa.

- **210303024 Elabora declaraciones tributarias de acuerdo con guía técnica y normativa fiscal**

❖ Aplicar las tarifas de impuestos territoriales y nacionales en las operaciones de acuerdo con normativa.

- **220501046 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información**

✓ Aplicar funcionalidades de herramientas funcionales TIC, de acuerdo con materiales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.

- **220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.**

- ❖ Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización

- **240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.**

- ✓ Identificar modelos matemáticos, de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivos.

- **240201064 Orientar investigación formativa según referentes técnicos** (Oscar sierra)

- ✓ Analizar el contexto productivo, según sus características y necesidades

- **240202501 Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.**

- ✓ Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales

Duración de la Guía

Fecha de inicio: 6 Julio de 2023
Fecha de Finalización: 15 Octubre 2023

2. PRESENTACIÓN

PLANEACIÓN



En el amplio ejercicio de la creación y puesta en marcha de las empresas, se hace necesario el uso adecuado de la primera función administrativa denomina planeación; en la planeación o planificación es donde el equipo que compone la administración de la empresa (propietarios, accionistas, juntas directivas entre otros), analizan el panorama empresarial en el que están inmersos para dirigir todos sus esfuerzos hacia una meta que permita cumplir con el objeto empresarial – maximizar utilidades.

Pero… ¿cómo se logra esto?

Para cumplir con esta función, la administración de la empresa debe proponer sobre la mesa diferentes interrogantes que les permita plantear objetivos, y formular estrategias para alcanzar los objetivos propuestos. Adicionalmente generar un plan de acción que en un momento determinado los conduzca a la implementación de las estrategias concebidas.
Organizando ideas, la planeación nos ayuda a visualizar desde nuestro enfoque como empresarios el rumbo a seguir con nuestra empresa, desde dónde estamos, determinar a dónde queremos ir, e indica lo que vamos a realizar para lograrlo y el cómo lo vamos a hacer.
Si logramos ejecutar adecuadamente las estrategias ideadas en el desarrollo de la planeación, estaremos en la capacidad de organizar o reorganizar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinando mejor las actividades de la misma, ejerciendo controles y evaluando los resultados obtenidos versus los esperados.

Tengan en cuenta que para el desarrollo de la guía pueden apoyarse en los materiales de apoyo los cuales contienen una variada y completa información sobre los distintos temas abordados, también pueden consultar la biblioteca física o alguna de las bases de datos con la que cuenta en el Sena en las siguientes páginas. http://biblioteca.sena.edu.co

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades De Reflexión Inicial

Actividad 3.1.1. Conociendo la planeación en las empresas.



Estimado aprendiz:

Consulte los siguientes videos propuestos en el siguiente enlace:

Alicia para dónde vas:
https://www.youtube.com/watch?v=_U7ElLWyZ1M

Planeación organización dirección y control:
https://www.youtube.com/watch?v=UmH1pDpBlUU

Después de observar los videos y teniendo en cuenta su contenido, y en un párrafo superior a 20 líneas conteste los siguientes interrogantes, después dispóngase a participar de la plenaria grupal la cual estará dirigida por su instructor:

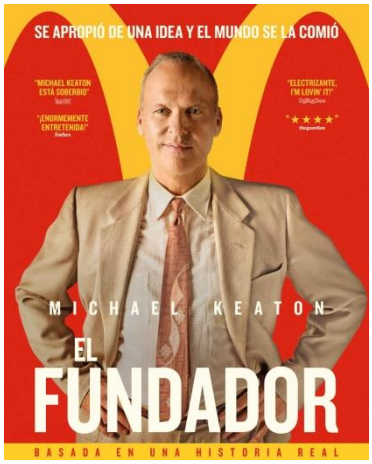
- ✓ ¿Es la planeación un proceso que requiere un tiempo de alistamiento, ajuste, análisis de información y establecimiento de objetivo y/o metas?
- ✓ ¿Cuál es la ventaja de planear con base en un diagnóstico y no en planear con base en las necesidades como factor principal?
- ✓ ¿Cuál cree que es la importancia de la planeación contable y financiera?
- ✓ Liste los beneficios y/o servicios que pueden encontrar las empresas seleccionadas al permitirles desarrollar el proyecto formativo

"Siempre llegaras alguna parte si caminas lo suficiente" Extraído de: Alicia en el país de las maravillas "Alice's Adventures in Worderland" Mac Millan and Co. Londres 186

.

3.2 Actividades De Contextualización e identificación De Conocimientos Necesarios Para El Aprendizaje.)

Actividad 3.2.1. La planeación, elemento importante en el crecimiento de la organización.



Aprendices:

Aprendiz; observe la película ***EL FUNDADOR "HAMBRE DE PODER"*** (Narra la historia de la mayor empresa de comidas rápidas del mundo: McDonald's) participe en la plenaria con los demás aprendices y su instructor y además del análisis, enumere los beneficios y limitaciones que tiene un empresario al momento de elaborar su plan de negocios.

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

https://web.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=562133414697023

Para continuar con esta actividad, conforme parejas de trabajo. Para tal fin debe buscar en el ambiente de formación una persona con la cual nunca haya trabajado.

Juntos elaboren un documento, presentación o cualquier otro tipo medio el cual contenga, un cuadro comparativo entre el **empresario tradicional vs empresario moderno**.

Finalmente suba el documento en la plataforma como evidencia de la actividad.

3.3Actividades De Apropiación Del Conocimiento (Conceptualización Y Teorización).

Actividades de contabilidad y finanzas.

Identificar los procesos y operaciones económicas que intervienen el ciclo contable y financiero de las empresas, registrándolos en la contabilidad, aplicando la partida doble, PUC y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Actividad 3.3.1 Requisitos legales y usos de documentos comerciales y títulos valores

Aprendices, Conformen grupos de 3 personas, y consulte la biblioteca virtual SENA, las siguientes bases de datos sobre:

- La clasificación de los documentos internos y externos, contables y no contables, los usos y requisitos legales.
- Normas a observar en el diligenciamiento de los documentos comerciales
- Concepto de títulos valores y cuales son, describiendo cada uno de ellos.
- Salvaguarda de los títulos valor

- E-books, libro Contabilidad Universitaria (7ª. Ed.).
- E-libro, Libro contabilidad básica (4ª. Ed.).

Seguidamente de manera didáctica y en una herramienta de su preferencia, definan los siguientes conceptos los cuales posteriormente serán socializados por medio de la actividad *la escalera de los soportes legales*. ¡ANIMOS!

CONCEPTOS O TERMINOS:

1. Remisión
2. Recibo de caja menor
3. Reembolso de caja menor
4. Nota de Contabilidad
5. Requisición
6. Pagaré
7. Factura Electrónica
8. Tarjeta Kardex
9. Entrada y salida de almacén
10. Nota Debito
11. Nota crédito
12. Recibo de caja
13. Comprobante de egreso
14. Cotización y orden de compra
15. Comprobante de contabilidad
16. Documentos equivalentes.

Para el desarrollo de los conceptos deberá tener en cuenta:

- ✓ ¿Qué es?
- ✓ ¿Para qué sirve?
- ✓ ¿Cuándo se utiliza?
- ✓ Como se diligencian



Retome su presentación de los documentos e incluya en este; por lo menos:

- Dos (2) documentos Contables con ejemplos de casos debidamente diligenciados
- Dos (2) documentos No contables con ejemplos de casos debidamente diligenciados
- Dos (2) documentos comerciales con ejemplos de casos debidamente diligenciados
- Dos (2) documentos Títulos Valores con ejemplos debidamente diligenciados.

<u>REFORCEMOS EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO:</u>

- En el link de material de apoyo, en la carpeta CONTABILIDAD encontrará el taller denominado “MI PRIMER TALLER DE DOCUMENTOS CONTABLES” para reforzar los conocimientos adquiridos. Realícelo y deje evidencia de su trabajo en la plataforma.

Actividad 3.3.2 Diferenciando los Regímenes



1. En parejas consulte los siguientes interrogantes:

    A. ¿Quiénes son personas naturales?
    B. ¿Quiénes son personas jurídicas?
    C. ¿Quiénes pertenecen al régimen de los No responsables de IVA?
    D. ¿Quiénes pertenecen al régimen de los Responsables de IVA?
    E. ¿Quiénes pertenecen al régimen Gran Contribuyente?
    F. Igualmente relacione las obligaciones de cada uno de los dos Regímenes el Régimen No responsables (Simplificado del IVA) y el Régimen Responsables del IVA (Común).

2. Seguidamente y con el mismo grupo trabajo, presenten un cuadro comparativo, sobre los requisitos de los responsables de IVA (Régimen Común), y los No Responsables de IVA (Régimen Simplificado) y Gran Contribuyente.

Socialice su cuadro comparativo y el análisis hecho con sus compañeros, aclare dudas y retroalimente su conocimiento.

3. Una vez realizada la retroalimentación establezca cuatro casos:

    A. El primero de una persona natural perteneciente a responsable de IVA
    B. El segundo de una persona natural perteneciente a no responsable de IVA
    C. El tercero de una persona jurídica perteneciente a responsable de IVA
    D. y el cuarto de una persona jurídica perteneciente al régimen Gran Contribuyente.
    E. Recuerde argumentar por qué esta persona natural o jurídica pertenece al régimen de los responsables, de los No responsables o gran contribuyente según la normatividad colombiana vigente

4. Apreciado aprendiz relacione:

A. Relacione que es la UVT y cuál es su valor por los años 2023, 2022, 2021 y 2020, 2019 y establezca el incremento en cada periodo
B. Relacione las tarifas más comunes del IVA y por lo menos 20 artículos o servicios que estén gravados con estas tarifas.

C. Recolecte 10 documentos vigentes como: Facturas electrónicas, factura electrónica cuando se factura por POS (mayor a 5 UVT), documentos equivalentes e identifique si pertenecen al Régimen de los responsables de iva o al Régimen de los No responsables de iva o son Grandes Contribuyentes.

Suba las evidencias a la plataforma.

- Recuerde que el responsable de su aprendizaje es usted mismo, no su instructor ni su compañero, así que la recomendación es trabajar en equipo, colaborando en la construcción colectiva del conocimiento y respondiendo por su propio aprendizaje.

Actividad 3.3.3. Impuesto a las ventas.



En grupos de 2 aprendices***, ingrese a la biblioteca virtual del SENA*** y consulte en la base de datos **E-libro: Cartilla Impuesto sobre las Ventas e Impuesto Nacional al Consumo (IVA e INC**)

Defina los siguientes términos.

A. ¿Qué es el IVA?
B. ¿Bienes gravados?
C. ¿Bienes exentos?
D. ¿Bienes excluidos?
E. ¿Qué es IVA generado?
F. ¿Qué es IVA descontable?
G. ¿Cuáles son los periodos del IVA?
H. ¿Cuáles son los calendarios de pago del IVA
I. ¿Qué es IVA proporcional y cuál es su tratamiento?
J. ¿Qué es el Iva Implícito?
K. ¿Contabilización del impuesto?
L. ¿Qué es impuesto al consumo
M. Identifique en el PUC las cuentas en la que se debe registrar el IVA.

Con el resultado de esta información, genere una cartilla o manual de IVA en Colombia, donde se encuentre de manera clara y resumida los aspectos más importantes, de tal manera que le sirva de apoyo para solucionar los casos propuestos por su instructor, socialice junto a sus demás compañeros la información obtenida.

Recuerde

1. Publicar en el portafolio del aprendiz cada una de las actividades realizadas.
2. Consultar otras fuentes bibliográficas para el desarrollo de las actividades.

3. La ley 2010 del 2019 les ayudara amplia
4. r información al momento de la construcción de la cartilla o manual.

Al finalizar la consulta y la respectiva cartilla y para mejor comprensión de la actividad su instructor explicará a través de ejemplos lo anteriormente desarrollado. *OJO PRESTE ATENCION LA ACTIVIDAD NO TERMINA AQUÍ…*

REFORCEMOS EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO:

- En el link de material de apoyo, en la carpeta CONTABILIDAD encontrará los talleres que le ayudaran a reforzar los conocimientos adquiridos. Realícelos y deje evidencia de su trabajo en la plataforma.

Actividad 3.3.4 FORO. Generalidades sobre la Evasión y la Elusión Fiscal Colombia





Participe activamente en el Foro temático *"Generalidades sobre la Evasión y la Elusión Fiscal en Colombia"* respondiendo la siguiente pregunta:

¿Qué opinión tiene sobre las incidencias de la evasión y la Elusión fiscal en nuestro país?

Actividad 3.3.5. Retención en la fuente.

Durante la fase de análisis y planeación ha venido realizando actividades que le han permitido aprender conceptos y temáticas que los han estado moldeando y guiando a convertirse en un aprendiz más capaz para enfrentar cualquier ambiente laboral

En grupos de 2 aprendices, ingrese a la **biblioteca virtual del SENA** y consulte en la base de datos **E-libro: *Cartilla Retención en la fuente 2023***

Defina los siguientes términos:

Identifique cuales son los libros que componen el Estatuto Tributario, para ello
Consulte el siguiente enlace: https://estatuto.co/

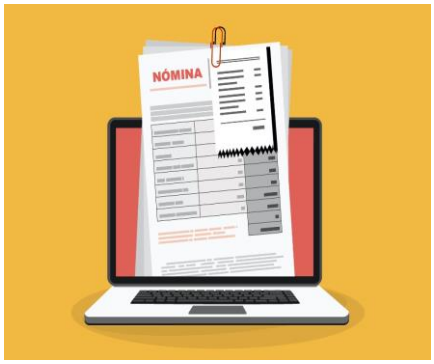
Identifigue el libro correspondiente a la retención en la fuente, realice lectura desde el Art. 365 del E.T. y subsiguientes y realice socialización con los compañeros.

Adicionalmente conteste el siguiente cuestionario

- ✓ ¿Cuándo no se efectúa retención en la fuente?
- ✓ Identifique quienes son los agentes de retención en el gravamen a los movimientos financieros

- ✓ Consulte qué es autorretención, y en que momento se aplica. Explique que es autorretención general y que es autorretención especial a título de renta
- ✓ Retención en la fuente a título de renta
- ✓ Calendario de Retención en la Fuente 2023
- ✓ Retención a título de IVA
- ✓ Retención de ICA
- ✓ Impuesto de industria y comercio
- ✓ ¿Qué es el impuesto de renta?
- ✓ Régimen simple de Tributación
- ✓ ¿Identifique en el PUC las cuentas en la que se debe registrar la retención en la fuente?
- ✓ Identifique en el PUC las cuentas en la que se debe registrar la el impuesto de industria y comercio y la retención en la fuente a título de industria y comercio
- ✓ Requisitos para ser agente autorretenedor?
- ✓ En una matriz, explique las obligaciones que tienen los agentes de retención.?

Aprendiz al finalizar el desarrollo de las preguntas por medio de un debate cada grupo debe estar capacidad de responder cada uno de los cuestionamientos realizados por el instructor y sus compañeros con sus propias palabras, las diapositivas servirán como material de apoyo.



De manera individual contabilice los hechos económicos y obligaciones tributarias del taller *Contabilizando impuestos* proporcionado por su instructor.

Recuerde para esto verificar la tabla de retención vigente en Colombia para el año actual y demás requisitos necesarios para la liquidación y contabilización de los impuestos y retenciones.

Actividad 3.3.6 La Nómina y la Liquidación de Nómina

La nómina en las empresas constituye el medio por el cual la administración puede determinar el monto de los valores a pagar por concepto de salarios a sus trabajadores. Los empresarios y/o administradores de las organizaciones fijan en este documento el cálculo y registro de las novedades laborales y tributarias asociados al pago de la nómina, atendiendo los lineamientos contemplados en el régimen laboral colombiano.

1. Realice un glosario de los términos propuestos a continuación teniendo en cuenta la legislación y las normas laborales en el país, como el Código Sustantivo de Trabajo y diferentes fuentes de consulta:
   - ✓ Salario y tipos de salarios
   - ✓ Sueldo
   - ✓ Devengado en nómina
   - ✓ Deducido en nómina
   - ✓ IBC
   - ✓ Auxilio de transporte
   - ✓ Aportes Parafiscales
   - ✓ Apropiaciones
   - ✓ Prestaciones sociales
   - ✓ Liquidación de incapacidades

- ✓ Recargos
- ✓ Comisiones
- ✓ Aportes a Seguridad social

2. De manera individual diligencie la siguiente tabla, la cual llevara por nombre ***jornada laboral en Colombia.***

Ítem	Recargo	Formula
1. Hora extra Diurna		
2. Horas extras nocturnas		
3. Horas extras dominicales o festivas diurnas		
4. Horas extras dominicales o festivas nocturnas.		
5. Recargo Nocturno ordinario		
6. Recargo Nocturno festivo		
7. Recargo Dominical diurno		



3- Posteriormente elabore una tabla con el contenido de todos los factores que afectan la liquidación de la nómina: Jornada Laboral Máxima en Colombia, jornada de trabajo, periodo de pago del salario.

4- Aprendiz!, apoyado por su instructora de contabilidad elabore los talleres: Liquidando las horas extras, recargos Nocturnos y dominicales la Nómina suministrados por ella.

5. Participe activamente de la construcción del formato Excel de nómina, el cual se utilizará en el desarrollo de los ejercicios planteados a lo largo del curso.

6. Contabiliza en Excel las nóminas desarrolladas de acuerdo al Plan Único de cuentas, aplicando los conocimientos adquiridos sobre la partida doble.

Actividad 3.3.7 La Nómina Electrónica

Constantemente las organizaciones se ven obligadas a cumplir con cambios ordenados por mandato de la ley, en ese orden de ideas el Ministerio de Hacienda, a través de su unidad especial administrativa UAE – Dirección de impuestos y aduanas, ha dado las instrucciones necesarias para que los empleadores implementen el proceso de nómina electrónica.

En ese orden de ideas, los invitamos a contestar las siguientes peguntas, previamente con la observación de este corto vídeo.

https://www.youtube.com/watch?v=o2f-PwTYhFU

1. Defina desde lo normativo que es nómina electrónica?
2. Cuáles son los contribuyentes obligados a implementar la nomina electrónica?
3. Esquematice las normas, (Ley, Decreto, Resolución) que da las orientaciones para implementar este proceso?
4. Requisitos y contenido de la Nómina Electrónica

5. Documento soporte de pago de Nomina electronica
6. Formato de la nómina electrónica
7. Periodicidad

Actividad Divulgación3.3.7.1 Nomina electrónica SIIGO NUBE



Hola ya estamos en Vivo, no queremos iniciar sin ti, por eso recuerda conectarme a la transmisión en vivo de nuestro curso de Siigo Nube Nómina Electrónica, **sesión 1,** para ello:

- Recuerda buscar en tu correo de registro al evento **el correo que te envió la plataforma de Zoom, búscalo en Spam o correos no deseados**, promociones etc.
- Ahí encontraras el link de ingreso a la clase este link es único por cada persona por eso no debe compartirlo.
- Este link te llegara a tu correo es único para ti y te va servir para ingresar a las 4 sesiones de la capacitación.
- Solo podrás estar conectado en un solo dispositivo ya que con base a tu ingreso a la plataforma tomamos la asistencia.
- Solo haz esto si no encuentras en tu correo el mail de zoom con el ingreso a la sala puedes ingresar por el enlace de YouTube https://youtu.be/29JiPTxPmrM

Finalmente, realice el taller suministrado en las guías de Siigo Nube “Contabilización de la nómina Electrónica” en la plataforma o software SIIGO.

Actividad 3.3.8 Terminación de contrato de trabajo y liquidación prestaciones sociales.





1. Teniendo en cuenta la normatividad laboral en Colombia compilada en el Código sustantivo del trabajo, infórmense sobre los siguientes tipos de contrato en Colombia:

- ✓ Contrato a término fijo
- ✓ Contrato a término indefinido
- ✓ Contrato de obra o labor
- ✓ Contrato de trabajo ocasional
- ✓ Contrato de aprendizaje
- ✓ Contrato de prestación de servicios

2. Aprendices, con su equipo de trabajo y el apoyo de su instructor elabore un manual o folleto el cual sirva como ayuda didáctica a quienes no conocen las normas respecto a la terminación de contrato laboral, para ello es importante que tenga en cuenta el Código sustantivo del trabajo, además de la biblioteca física y virtual del SENA, Infórmense sobre los siguientes aspectos

- ✓ ¿Terminación del contrato por justa causa?
- ✓ ¿Procedimiento correcto para despedir a un trabajador por justa causa?
- ✓ ¿Terminación del contrato sin justa causa?
- ✓ ¿Liquidación del contrato laboral?
- ✓ ¿Formato de liquidación de contrato laboral?
- ✓ ¿Qué es una Indemnización?
- ✓ ¿Preaviso por parte del trabajador para terminar un contrato a término indefinido?
- ✓ ¿Cómo calcular una indemnización según la ley vigente?
- ✓ ¿Cuándo no se tiene derecho a indemnización?
- ✓ ¿Base para calcular la indemnización por despido injustificado?
- ✓ ¿Cómo se liquida la prima de servicios y cesantías de un trabajador?
- ✓ ¿Base para liquidar la prima de servicios y cesantías de un trabajador?

3. De manera individual desarrolle los talleres de “Liquidación de contratos laborales” suministrado por su instructor, igualmente realice un Video Tutorial explicando el proceso de liquidación de un contrato laboral.

Actividad 3.3.9 Sistemas de inventario.

Aprendiz, para iniciar con el tema de sistemas de inventario, deben conocer antes sobre los siguientes conceptos, los cuales socializaran de una forma clara y dando su punto de vista e interpretación:

- ➢ Que son los Inventarios
- ➢ Porque es importante el control de los inventarios
- ➢ Cuáles son las clases de Sistemas de Inventarios que existen

- De acuerdo al PUC identifique las cuentas donde se registran los inventarios

Inventarios:
- Política Contable.
-Tipos De Inventario
-Valuación De Inventarios.
- Reconocimiento Con Impuestos Y Retenciones.
- Medición, Presentación Y Revelación.

En grupos de 3 aprendices, realicen un paralelo entre el sistema del inventario periódico y del sistema de inventario permanente referenciando sobre ambos sistemas:

- Control de entradas y salidas de inventario
- Conocimiento del saldo existente de inventario
- Conocimiento del costo de venta
- Objetivo del conteo físico del inventario

Después de conocer los conceptos de los Sistemas de inventarios y los Métodos de Valuación indique como se efectúan:

- La contabilización de compras de acuerdo al Sistema de Inventarios
- La contabilización de ventas de acuerdo al Sistema de Inventarios
- La contabilización de devolución en compras de acuerdo al sistema de inventarios
- La Contabilización de devolución en ventas de acuerdo al sistema de inventarios

Recuerde

- ✓ Publicar en el portafolio del aprendiz cada una de las actividades realizadas.
- ✓ Consultar en la biblioteca virtual **E-libro** los siguientes libros: Inventario – Contabilidad básica 4Ed.

Actividad 3.3.10. Métodos de valuación de inventarios.





Conforme equipos máximos de 3 aprendices e infórmense en diferentes fuentes de información sobre cada uno de los siguientes temas según asignación de su instructora.

- Métodos de valuación de inventarios
- Cálculo costo de ventas y control de existencias de inventario de mercancías por medio del método de inventario Promedio Ponderado.
- Cálculo costo de ventas y control de existencias de inventario de mercancías por medio del método de inventario PEPS.
- Cálculo costo de ventas y control de existencias de inventario de mercancías por medio del método de inventario UEPS.

- Impacto de la implementación de las NIIF en el cálculo del costo de inventario de mercancías.

Actividad 3.3.11 Contabilización según el tipo de inventario



De manera individual, desarrolle el taller sobre cálculo de costos, control de existencias y contabilización de transacciones de compra, venta devolución en compra y devolución en venta para el sistema de inventario periódico y permanente, proporcionado por su instructor el cual encontrara en la plataforma.

Recuerde

- ✓ Trabajar en equipo es importante pero que el único responsable de su aprendizaje es usted mismo

Publicar en el portafolio del aprendiz cada una de las actividades realizadas

Actividad de ética. (Instructora Luz Adriana)

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Actividad 3.3.12

Competencia:

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

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.

ETICA: Código de ética del profesional, comunicación y la importancia de la **tecnología y humanización**

Integrar código de ética del profesional y promover y apropiar técnicas de liderazgo para ello, del código de ética profesional, realizar la siguiente actividad



Sin duda alguna es muy importante que manejemos una comunicación adecuada en el lugar de trabajo, en grupos de cinco aprendices organicen un socio drama en donde se muestre lo que sucede cuando no hay buena comunicación en el espacio de trabajo(malas palabras, malos entendidos, recibir y dar instrucciones, tonos y gestos inadecuados), después de los socio dramas hacer una reflexión sobre los principales elementos que se deben tener en cuenta y plantee como se relaciona con la comunicación asertiva.

Participe en la socialización por parte de su instructora sobre

- La comunicación kinésica
- La empatía
- 8 tips de cómo hablar en público
- La comunicación Audiovisual



Luego **investigue sobre tecnología y humanización,** resolución de conflictos, comunicación asertiva, en subgrupos de trabajo por medio de un socio drama dará a conocer a sus compañeros cada una de las temáticas; en los mismos subgrupos, realice una infografía del tema sobre la comunicación, asignado por su instructora de ética y socialícelo al grupo (consultar material de apoyo)



• Elementos implícitos o intervinientes en el proceso de la comunicación

• Funciones de la comunicación

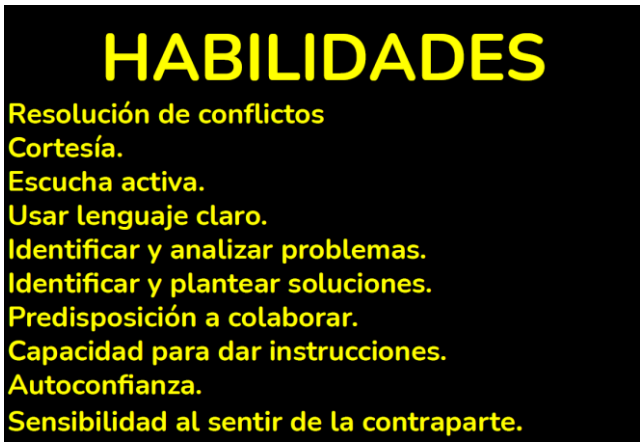
• Elementos del proceso de la comunicación.

• El Origen de la comunicación

• Elementos de la comunicación, según Aristóteles.

• Las competencias ciudadanas.

Luego de tener claridad sobre la comunicación participar activamente de la reflexión e ingrese a la plataforma los productos desarrollados.



Sin embargo, debemos tener presente que el liderazgo depende también del nivel de desarrollo del colaborador.

La teoría del liderazgo situacional hace referencia a aquellos líderes que adoptan distintos estilos de liderazgo en función de la situación y el nivel de desarrollo de los miembros de su equipo. Es un liderazgo eficaz porque atiende a las necesidades y diferentes situaciones del equipo, y consigue establecer un equilibrio beneficioso para toda la organización.

El modelo de liderazgo situacional más conocido en el campo de la psicología y los RRHH es el establecido por Paul Hersey y Ken Blanchard. Estos dos expertos establecen dos niveles básicos de comportamiento del líder:

Dirección: El comportamiento directivo del líder está centrado en la definición de las tareas, se establece qué, cuándo y cómo se realizan.

Apoyo: El comportamiento de apoyo está centrado en el desarrollo del equipo, haciendo hincapié en la participación de todos sus miembros. Da cohesión y motiva a las personas.



Iedntifica según tu nivel de desarrollo que estilo de LIDERAZGO necesitas aplicar o que te apliquen como parte de un equipo



Actividad 3.3.13 medio ambiente (Instructora Marcela)

Fase planeación

Programa Gestión contable y de información financiera

Ficha: 2671381

Actividad de fase: Alistar los insumos y actividades necesarias para la definición del contenido temático, conociendo y aplicando la Resolución No. 2184 de 2019 en los procesos y/o áreas de la organización.

Apreciado aprendiz: en la actividad de aprendizaje de la fase de planeación de su proyecto formativo a desarrollar, es necesario alistar los insumos y actividades necesarias para la definición del contenido temático teniendo en cuenta el conocimiento de la norma ambiental (**Resolución No. 2184 de 2019**), la cual insta a los trabajadores y ciudadanía en general, sobre la disposición y clasificación de los

residuos sólidos generados en los procesos productivos o en las áreas laborales, usando los puntos ecológicos instalados en las áreas comunes y laborales de las organizaciones.

Para ello, lea detenidamente este material de apoyo y siga las instrucciones de su instructor de gestion ambiental, para que pueda alcanzar el resultado de aprendizaje adscrito a la competencia en donde usted debe conocer la norma ambiental actualizada y saber disponer el residuo solido generado en la caneca correcta.

Competencia asociada: Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades, de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

Resultado de aprendizaje: Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.



Fuente: https://canecasdereciclaje.com

El Ministerio del Medio Ambiente expidió la Resolución No. 2184 de 2019, que empezará a regir en el 2021, y establece el código de colores **blanco, negro y verde** para los contenedores de basura, canecas de reciclaje y bolsas que se utilicen en la separación de residuos en la fuente.

Para aplicar la Resolución de manera correcta, se presentan los diversos residuos que pueden generarse en la organización:



Color blanco: Para depositar los residuos aprovechables como plástico, botellas, latas, vidrio, metales, papel y cartón, multicapa (Tetrapack). **Limpios y secos.**

Color negro: Para depositar residuos no aprovechables como el papel higiénico; servilletas, papeles y cartones contaminados con comida; papeles metalizados, tapabocas, guantes, cofias, barrido, entre otros.





Color verde: Para depositar residuos orgánicos aprovechables como los restos de comida, desechos agrícolas, cáscaras, semillas, raíces, restos vegetales.

Según lo anterior, este código de colores deberá ser adoptado por los municipios o distritos que adelanten programas de aprovechamiento conforme a sus Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

Asimismo, disposición fue enmarcada en la Estrategia Nacional de Economía Circular establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 y, a la vez, contribuye a sembrar en todas las escalas de producción del país las llamadas '9R', dentro de las que se encuentran; reducir, reciclar y reutilizar, en dónde la separación adecuada de los residuos juega justamente un papel importante.

Actividad 1: uso de sesión virtual Cloudlabs – clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos generados en un estudio de caso.

Aprendiz, de manera individual usted participará en la realización de una sesión virtual en la plataforma Cloudlabs sobre clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos. Esta sesión será realizada con el acompañamiento del instructor para que siga al pie de la letra las instrucciones para no cometer errores, al final el sistema expide un reporte por cada aprendiz, este reporte debe cargarse en la plataforma Territorium.

Evidencia 1 (producto): reporte Cloudlabs estudio de caso.

Actividad 2: uso del punto ecológico.

Aprendiz, de manera individual, se entregará un residuo para que use el punto ecológico y demuestre de forma práctica el conocimiento adquirido, aplicando la Resolución 2184 de 2019 (uso adecuado del punto ecológico).

Evidencia 2 (conocimiento): Lista de chequeo.

Actividad 3: realizar con su equipo de trabajo un video explicativo del uso del punto ecológico en la organización.

Aprendiz, con su grupo de trabajo (creación de la empresa), realice un video donde se explique y demuestre el uso adecuado de los puntos ecológicos en la organización.

Evidencia 3: video explicativo del uso del punto ecológico en la organización.

Ambiente de formación: Comercio y Servicio 5

Materiales de formación: residuos sólidos didácticos, puntos ecológicos, computadores, internet, celular, plataforma Territorium

3.3ACTIVIDAD SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

3.3.14 ACTIVIDADES DE AUTO CUIDADO (SST)

Actividad 1: Conceptos Básicos SST



Aprendiz: Con el desarrollo de esta actividad se busca sensibilizar frente a la importancia de promover comportamientos seguros y lograr una cultura desde “mi aporte” encaminada al fortalecimiento del Autocuidado que se refleja en el buen desempeño.

- ✓ Inicialmente instructor describirá el concepto de Accidente de Trabajo y enfermedad Laboral (ATEL),
- ✓ Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Estándares de Seguridad.
- ✓ Comité de Seguridad y Salud en el trabajo
- ✓ Comité de Convivencia laboral

Reflexión: El aprendiz procederá a realizar aportes e interpretaciones de los conceptos adquiridos.

- Creatividad
- Fortalecimiento de Identidad

Actividad 2: Taller dinámico

El instructor realizara la explicación de los términos de Peligro, Riesgo, Actos y Condiciones inseguras, factor de riesgo, para ello, con ayuda de la tabla de la GTC 45.

Posteriormente los aprendices procederán a realizar el taller dinámico, en el cual identifican en la primera sección identificaran los actos y condiciones inseguras, en la segunda los peligras y factores de riesgos. Para ello se suministra el siguiente formato.

Sección 1 identificar los actos y condiciones inseguras.

TALLER DINAMICO			
Descripción	Calificación.	Descripción	Calificación

Sección 2 Identificar a partir de la definición los peligros y riesgos.

Descripción del Evento	**Peligro**	
	Clasificación	**Descripción**

Actividad 3: Inventario de riesgos

1ª. El instructor realizara la disertación del proceso de inventario de factores de riesgo, teniendo en cuenta la formación anterior (peligros vs riesgos, actos y condiciones inseguras, Factores de riesgos), con énfasis en riesgo psicosocial y ergonómico, se hace entrega de un formato para diligenciarlo en su área respectiva de trabajo.

Evidencia 3: Inventario de riesgos

Área	Actividad	PELIGRO	Efectos Posibles	Expuestos	Controles Existente	Calificación	Medidas de Control

Actividad Bilinguismo (Instructor Adrian)

Competencia: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

Resultado de Aprendizaje

- ✓ Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales

Actividad. 3.3.15 Express opinions

Activity 1



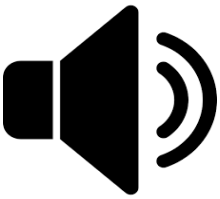
Participar en un foro de manera escrita en la plataforma Territorium acerca de una noticia actual utilizando vocabulario y expresiones relacionada al tema. Discutir sobre posibles soluciones a problemas de contextos sociales y laborales. Crear una lista de vocabulario relacionado a los verbos de opinión y adjetivos lo cual nos permita expresar un comentario sobre alguna noticia.



Activity 2



Grabar un audio expresando una opinión de una noticia actual en la cual se use la gramática y vocabulario visto en la formación. (Gramática condicional zero y first - would rather , Had better, should , I think I consider, must, could.) Los audios serán socializados lo cual permitirá identificar la noticia y compartir algunas opiniones de manera individual.





Activity 3

Hacer una presentación en Power Point, Canva u otra plataforma de una noticia innovativa relacionado al campo de gestión contable o información financiera en el que use el vocabulario visto en la formación. Ofrece breves razonamientos y explicaciones de opiniones, planes y acciones. haciendo uso de una adecuada pronunciación, fluidez, rango de vocabulario y estructura gramatical para el nivel pre intermedio.



Actividad TIC Sandra Milena Duque

Actividad 3.3.16 Cálculos matemáticos aplicando fórmulas y funciones

Competencia: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

Resultado de Aprendizaje: Aplicar funcionalidades de herramientas funcionales TIC, de acuerdo con materiales de uso, procedimientos establecidos y buenas prácticas.

IDENTIFICAR LA HOJA DE CALCULO EXCEL COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO: Entorno de la hoja de calcula, filas, columnas, celdas, rangos, formato de celdas.

Reconocer el entorno de Microsoft Excel: Que es una hoja de cálculo, Manejo básico de Excel, libro, hoja, filas, columnas, insertar, eliminar.

Apreciado aprendiz en esta actividad reconocerás los elementos básicos que componen la ventana de este programa.

Identificar los elementos básicos de Excel, la pantalla, las barras, etc., para saber diferenciar entre cada uno de ellos. Aprenderás cómo se llaman, dónde están y para qué sirven. Cuando conozcas todo esto estarás en disposición de empezar a crear hojas de cálculo en el siguiente tema,

Editar de datos, formatos, estilos,

Apreciado aprendiz en esta actividad se crea la base de datos, ingresando campos y registros, se realiza cálculos matemáticos, con fórmulas y funciones.

Ingresar a una hoja de cálculo, crear una Base de Datos; Debe tener los campos **NOMBRE – APELLIDO – TELEFONO -CARGO – SUELDO- FECHA DE INGRESO CANTIDAD Y VALOR**. Digitar 10 registros correspondientes a lo que indica los campos, realizar cambios de formato, celdas, como tamaño de letra, estilo de letra, alineación, tipo de letra.

Se digita el nombre a la hoja de cálculo, dando doble clic donde dice Hoja1, se cambia por el nombre de Base de datos.

Realizar nomina, graficos, listas y filtros: Creación de gráficos, tipos, formato y diseño de grafico.

Querido aprendiz aplicaremos las herramientas de Excel, que nos permiten optimizar los informes en nuestro entorno laboral. El instructor les facilitara las actividades a realizar, de los temas vistos.

- Ejercicio: ingresar a la hoja de calculo, darle el nombre a la hoja de presupuesto, digitar los datos

GASTOS	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Total**	**Promedio**	**% Total**
Impuestos	48500	48500	48500			
Servicios públicos	256000	260000	329000			
Mantenimiento	139800	97000	102600			
Mercadeo	52000	0	86000			
Total						

INGRESOS	Enero	Febrero	Marzo	Total	Promedio	**% Total**
Ventas	1456000	1089000	1165000			
Créditos	128000	328700	236500			
Total						

RESULTADO NETO	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total utilidades				

1. Calcular el total de gastos del trimestre de cada cuenta
2. Calcular el total de gastos por cada mes
3. Calcular el promedio de gastos por el trimestre
4. Calcular el % Total de gastos de cada cuenta, que se determina a partir de la siguiente formula :
Total de gastos trimestral de cuenta * 100% / Total del trimestre
5. Asignar el formato numerico monetario a la información correspondiente
6. Asignar a la hoja el nombre de Presupuesto 2023

7. Calcular el total de ingresos del trimestre de cada cuenta
8. Calcular el total de ingresos por cada mes
9. Calcular el promedio de ingresos por el trimestre
10. Calcular el % Total de ingresos de cada cuenta
11. Calcular el total de utilidades por cada mes
12. Calcular el total de utilidades por el trimestre
13 con los datos del presupuesto realizar 4 tipos de graficos.

- En la otra pestaña de la hola de calculo escribirle el nombre de NOMINA y crear la nomina con los siguientes campos:

CEDULA DE CIUDADANIA - NOMBRE. - SALARIO BASICO - DIAS TRABAJADOS

SALARIO . BONIFICACION- HORAS EXTRAS - SUBSIDIO DE TRANSPORTE

TOTAL DEVENGADO - DESC. SALUD - DESC. PENSION - FONDO DE AHORRO

SINDICATO - TOTAL DEDUCCIONES - SALARIO NETO,

- En el campo cedula digitar 15 regisstros de cedulas indicadas por el intructor, digitar 15 nombres y digitar el salario básico vigente, dando formato de moneda a los datos numéricos.
- Calcular el valor del salario que consiste en lo siguiente : (SALARIO BASICO / 30) * DIAS TRABAJADOS
- Asignar los valores de bonificación, horas extras y subsidio de transporte correspondientes
- Calcular el Total devengado que consiste en lo siguiente : TOTAL DEVENGADO = SALARIO + BONIFICACION + HORAS EXTRAS + SUBSIDIO DE TRANSPORTE
- Determinar el descuento de salud de cada empleado, que se origina del SALARIO * 4%
- Determinar el descuento por pensión para cada empleado, que se origina del SALARIO * 4%
- Calcular el descuento para Fondo de ahorro, para quienes se encuentren afiliados que se origina a partir de lo siguiente : SALARIO * 1,5%
- Calcular el descuento del Sindicato para quienes se encuentran afiliados que se origina a partir de lo siguiente : SALARIO * 1%
- Calcular el total de Deducciones que se calcula de la siguiente manera : DESC. SALUD + DESC. PENSION + FONDO DE AHORRO + SINDICATO
- Calcular el salario neto que se origina a partir de la siguiente formula :TOTAL DEVENGADO - TOTAL DEDUCCIONES
- Agregar bordes a la información
- Calcular el total de la nómina
- Asignar un Estilo de celda a la información
- Ordenar la información de acuerdo a la cédula de ciudadania de los empleados
- Determinar la siguiente información :

SOLICITUD DE INFORMACION

Número de empleados		
Salario neto promedio		
Salario neto más bajo		
Salario neto más alto		

Laa evidencia se debe subir a la plataforma territorio.

Actividad 3.3.17 Cultura Física (Instructor Edwin)

1. **La alimentación su relación con el ejercicio físico y entorno laboral**

El concepto de dieta equilibrada consiste en que comiendo con moderación una amplia variedad de alimentos obtendremos todos los nutrientes que necesitamos para sostener el crecimiento y el desarrollo de los tejidos, regular los procesos metabólicos y proporcionar una cantidad adecuada de energía para controlar el peso de manera correcta (Melvin, Dawn, & Rawson, 2013).

Ahora bien, identifique el concepto, clasificación (Sencilla, no desde la química), Principales fuentes, Relación con el ejercicio y con el ámbito laboral (deducirla con sus propias palabras) de los siguientes nutrientes:



• Proteínas

• Carbohidratos

• Grasas

• Vitaminas y minerales

Después de esto:

- Construyan su plato saludable teniendo en cuenta las porciones recomendadas por la universidad de Harvard
- Describa los alimentos que consume habitualmente en función de los macronutrientes.
- Realice un video en donde relaciones los macronutrientes con el ejercicio físico.
- Esquematice en un mapa mental los nutrientes más fáciles de consumir en su entorno laboral.

Evidencia de Producto

Exposición de componentes de la alimentación y su funcionamiento en el ejercicio físico.

Esquema con las características nutricionales de los alimentos a consumir en el entorno laboral y del ejercicio físico.

Criterio de evaluación

Interpreta los fundamentos de estilo de vida saludable, higiene y nutrición en los contextos productivo y social.

Instrumento

Valoración del producto.

Técnica

Observación Directa

2. Frecuencia cardíaca y su relación con el ejercicio.



La frecuencia cardíaca en el entrenamiento es un factor determinante a la hora de conocer la intensidad en la sesión de ejercicio. Las zonas donde se ubica nos permite conocer los beneficios a nivel cardiovascular y de esta manera tener una herramienta para que todos los trabajadores puedan tener un estado físico saludable. Para la presente actividad vamos a aprender los puntos anatómicos para tomarla y conocer su comportamiento durante una rutina propuesta por el instructor. Se tomará en los siguientes momentos:

- Antes de iniciar y al finalizar el calentamiento.
- Antes y después de cada ronda de ejercicios.
- Al finalizar la vuelta a la calma.

Actividad Servicio al cliente 3.3.18 (Instructor Edinson Ramírez)

Competencia: 21601020 **Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa**

- 01 Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.

- 02 Atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.
- 03 Verificar la atención al usuario de acuerdo con la política institucional.

- 04 Presentar informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.

Duración de la Guía 4 8 **horas**

1. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, con el desarrollo de esta guía usted fortalecerá sus conocimientos previos con nuevos conceptos, acerca del servicio al cliente.



Abordaremos la competencia "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa", teniendo en cuenta las políticas organizacionales y la normativa, usted podrá adquirir las habilidades, técnicas y protocolos para ofrecer el servicio de atención del cliente; verificará el cumplimiento de atención a los usuarios y realizará los informes de atención a usuarios del servicio, aplicando indicadores y métricas.

Imagen 1 tomado de http://cort.as/-Reko

Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

"Hagas lo que hagas, hazlo tan bien, para que vuelvan y además traigan a sus amigos"

Walt Disney.



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración,

2. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

2.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Duración de la actividad: *2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)*

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc., teniendo presenteestos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Imagen 2 tomado de https://n9.cl/k8ch

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historiadel Tapeque.
- http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos
- https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI - El arte del Servir

Una vez haya desarrollado la actividad de manera individual y desescolarizada, el instructor escogerá varios aprendices para socializar la actividad.

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

Duración de la actividad: *2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)*

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina "Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos"**,** las actividades que se proponen en esta guía, tienen como propósito elaborar la política de servicio al cliente en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:

3.2.1 Al pensar en diferentes empresas en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de unservicio o la compra de un bien, considera usted:

a. ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al cliente, justifique su respuesta?

b. ¿Qué importancia le han dado al cliente, para que sigan obteniendo sus bienes o servicios?

c. ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su portafolio de bienes y servicios? ¿Describa mínimo tres portafolios con su contenido?

3.2.2 De manera individual y desescolarizada, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre hayaadmirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría

trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

ITEMS	CARACTERIZACION
Cliente o usuario	
Cliente Interno	
Cliente Externo	
Servicio ofrecido	
Atención al cliente	
Presentación del personal que atiende	

Después de considerar sus respuestas anteriores, socialícela con el resto del grupo bajo la orientación desu Instructor.

2.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):
Duración de la actividad: *30 Horas (24 horas de trabajo directo – 6 horas de trabajo independiente)*

Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de "Como redactar correctamente un informe" donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía. Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

3.3.1 Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al Cliente" Elabore un informeque contenga la siguiente información:

- Para qué sirve la política de atención al cliente
- Cuáles son las características de una política de atención al cliente
- Como se estructura una política de atención al cliente
- Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criteriosque se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 satisfacción del Cliente y de la norma SA800 Responsabilidad Social en cuanto al control de losproveedores, subcontratistas y sub-proveedores.

Ejemplo de matriz de doble entrada

Gráfica	Criterio



Imagen 3. Tomado de https://n9.cl/bzgo

Puntualidad en la entrega del servicio: La empresa debe cumplir con el compromiso de entregar sus servicios en los tiempos establecidos con el cliente, para esto establecerá un seguimiento diario de entregas, para establecer el porcentaje de cumplimento diario y acciones inmediatas en aquellos casos que no logro cumplir con lo pactado.

Consulte en el material de apoyo el documento “El Cliente” y elabore un mapa conceptual sobre:

- ✓ Quien es el cliente
- ✓ El cliente Interno
- ✓ El Cliente Externo
- ✓ Conocimiento del cliente y sus motivaciones
- ✓ Influencias del consumidor
- ✓ Tipos de clientes de acuerdo a comportamiento y personalidad y como atenderlos.

En la sesión presencial, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades 3.3.1 desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a)



Imagen 4 tomado de https://n9.cl/w1na

Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de clientes según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender.

Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema y realice preguntas.

FASE DE PLANEACIÓN:

Rap: Atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta políticas institucional y normativa.

3.3.2. Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "Etiqueta y Protocolo" y "Que es un portafolio de servicios", realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:

- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- El triángulo del servicio
- Los momentos de verdad
- El ciclo del servicio
- Momentos críticos de la verdad
- El mal servicio y sus costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Portafolio de productos y servicios, definición, característicasy tipos.



Imagen 5. Tomado de https://n9.cl/6ky9

Realice la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad.

3.3.2 Efectúe individualmente y de forma desescolarizada una lectura comprensiva en el material de apoyo "El Cliente" sobre la fidelización del cliente, factores de fidelización e impacto de fidelización. Luego con su grupo de trabajo complete la matriz propuesta a continuación.

Criterios	Elementos claves	Ejemplo de una empresa
Fidelización del cliente		
Condicionantes		

Factores básicos		
Estrategias de Fidelización		
Herramientas de Fidelización		
Calidad del servicios de atención		
Posventa en la fidelización		
Impacto de la fidelización		

3.3.3 Teniendo en cuenta la importancia que conlleva la comunicación en la empresa, consulte en el material de apoyo los documentos “El Cliente”, “Etiqueta y protocolo”, “20 Habilidades atención al cliente” elabore un folleto informativo donde:



Las actividades 3.3.3 y 3.3.4 las debe socializar con su Equipo de trabajo, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentarla.

Este atento a la explicación, realice preguntas y resuelva sus inquietudes.

3.3.4 Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los clientes, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "El Cliente", "Sistemas de Información empresarial" y "Métricas ITIL", para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

- Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
- Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en supuesto de trabajo.
- Aplicaciones Informáticas de gestión
- Ficheros informáticos de los clientes
- Programas de fidelización por vía informática
- Estrategias del Servicio al cliente:
  - ✓ Acuerdos de niveles de servicio
  - ✓ Evaluación del servicio SMART
  - ✓ Libreta de calificaciones del cliente
  - ✓ Manejo de quejas, reclamos ysugerencias
  - ✓ Singularización de los clientes
  - ✓ Claims Management: Gestión de lasreclamaciones
  - ✓ Valores que mejoran el servicio al Cliente



Imagen 6. Tomado de https://n9.cl/r156

El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a lasexplicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

2.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Duración de la actividad: 10 horas (8 Horas de trabajo directo – 2 horas de trabajo independiente)



Felicitaciones, estimado aprendiz,

Luego de haber construido el saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.
Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto para la aplicación de los conocimientos de esta guía en su proyecto formativo.

www.sena.edu.co
SENAComunica

El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a lasexplicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

2.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

Duración de la actividad: 10 horas (8 Horas de trabajo directo – 2 horas de trabajo independiente)



Felicitaciones, estimado aprendiz,

Luego de haber construido el saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.
Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto para la aplicación de los conocimientos de esta guía en su proyecto formativo.

Actividad Razonar cuantitativamente (Pendiente asignar instructor

Actividad Investigación formativa (Pendiente asignar instructor -Oscar sierra)

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

3.4.1 SOCIALIZACION DEL DIAGNOSTICO.



Aprendices, el planteamiento de los problemas parte de la identificación de una situación o dificultad aún sin solución, que deberá ser delimitada con precisión para luego valorarla críticamente y proceder a su estudio sistemático hasta alcanzar su solución

Conceptualizar la situación financiera de la empresa respecto al entorno económico y legal.

En la formulación del problema, la definición es la fase más importante y se debe de realizar con elementos de la problemática que se investiga, definir un problema es señalar todos los elementos, aspectos, características en forma entendible y precisa, con el fin de que otras personas puedan entender el proceso de la investigación.

Cuando se halla definido la problemática es necesario formularlo y redactarlo para contar con todos los elementos del proceso de la investigación.

Para llevar a cabo el diagnóstico de la empresa seleccionada tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Cuáles son los principales problemas financieros de la organización.
- Identifique los principales procesos contables de la empresa.
- Conceptualice la situación financiera de la empresa, marco legal, entorno social.
- Concluya sobre los aspectos encontrados.

Una vez elaborado el informe y analizado los datos para el diagnóstico e identificación de necesidades, diseñe una presentación en medios digitales para socializar los hallazgos más importantes.

Recuerde que usted será un futuro tecnólogo en contabilidad y finanzas por lo tanto debe apropiarse de un lenguaje idóneo y adoptar un punto de vista objetivo acorde a las necesidades del mundo empresarial y la competitividad del mercado en el que se encuentra la empresa objeto de intervención.

Materiales o recursos:

- Equipos de cómputo-Internet-Televisor-Cable HDMI
- Libreta de apuntes de cada aprendiz.
- Ambiente de aprendizaje dotado de sillas y mesas para el número de aprendices activos en el programa de formación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Requisitos legales y usos de documentos comerciales y títulos valores.	Diligencia Documentos Contables, No Contables, Extracontables Y Títulos Valores, Según Políticas Organizacionales Y Normat	**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto.
Diferenciando los regímenes.	Diferencia los responsables de IVA régimen de los Responsables-Régimen Común) de los no responsables de IVA (régimen simplificado) Identifica las principales obligaciones tributarias de los responsables de IVA. Reconoce los topes para pertenecer al régimen de los Responsables y los No	**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	Responsables régimen simplificado	
Evidencias de Desempeño. Aplicación de normas tributarias sobre casos propuestos	Aplica normas legales y tributarias en los registros contables. Codifica los documentos contables aplicando las normas del puc, tributarias, legales. Liquida y contabiliza los impuestos y retenciones de las transacciones, de acuerdo con la normatividad vigente	**Técnica:** Formulación de casos **Instrumento de evaluación:** Cuestionario
Evidencias de Producto Estudio de casos de inventarios	Identifica los métodos de valuación de inventario. Registra en forma manual y sistematizada el control de inventarios a través de tarjetas de kardex o aplicativos específicos para el control de inventarios. Reconoce como afecto las NIFF los inventarios.	**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto.
Evidencias de Producto: Taller de nómina y liquidación de contratos laborales.	Reconoce la importancia de las operaciones administrativas de salarios y nómina teniendo en cuenta principios de calidad y oportunidad. Elabora nómina de acuerdo a normas laborales y tributarias. Produce reportes de carga prestacional y de las áreas de personal.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	Liquida el contrato de trabajo, las prestaciones e indemnizaciones de acuerdo con las normas legales.	
Evidencia de producto: Informe de diagnóstico realizado a las mipymes con base a los lineamientos administrativos, financieros y metodológicos.	Utiliza con responsabilidad las normas técnicas vigentes para la presentación de informes de investigación. Aplica la estructura para la presentación de informes con diligencia, oportunidad y responsabilidad. Presenta informe de manera objetiva y asignando los nombres de los títulos a los resultados de la investigación de acuerdo con su contenido sobre información compilada y tabulada. Presenta informe de manera objetiva teniendo en cuenta la racionalidad de las cifras, conceptos, variables, fuentes de información y referencias previstas. Aplica con responsabilidad y coherencia normas para la presentación de referencias bibliográficas. Aplica diligentemente las normas vigentes para la presentación de referencias bibliográficas. Organiza de manera oportuna la información compilada respondiendo a la investigación adelantada.	**Técnica:** Valoración del producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

Evidencia de conocimiento Informe visión, misión y principios	Según principios y valores universales	**Instrumento de evaluación** Lista de chequeo de desempeño.
Evidencia de desempeño: Participa activamente durante el monitoreo de la frecuencia cardiaca en las rutinas de ejercicio físico.	**Criterio de Evaluación:** Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de contextos laboral y social.	**Instrumento de evaluación** Lista de chequeo **Técnica** Observación directa.
Evidencia de conocimiento Comprensión de conceptos para identificar las peligros, riesgos y factores de riesgo.		**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencia de producto Construcción de los formatos con los saberes aprendidos para el diligenciamiento de los formatos.		**Técnica de evaluación:** Valoración de resultado **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto.
Evidencias de conocimiento **Evidencias de Conocimiento** • Reconoce las Políticas: normas y procedimientos del servicio. • Identificar Normatividad aplicada al sector. • Comprender el Portafolio de productos: características y tipos. • Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales. • Diferenciar al Cliente o	**Criterios de Evaluación** • Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio. de acuerdo con normativa. • Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de	**Técnicas e instrumentos de evaluación** **<u>Conocimiento:</u>** **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Formulación de Preguntas. **<u>Desempeño:</u>** **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Observación

usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable. • Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo. • Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas. E**videncias de Desempeño** • Aplicar las técnicas de Comunicación con los tipos, expresión oral y escrita • Reconocer la Operación del servicio: normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reportes de fallas. • Elabora las Respuestas: Definir las técnicas, tiempo. • Aplica la Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía. Gestiona la información en los Sistema de información: registro y bases de datos.	la organización. • Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. • Utiliza protocolo y etiqueta, de acuerdo con procedimientos de la organización. • Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa. • Gestiona los requerimientos de usuarios utilizando herramientas y equipos, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa. Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa	sistemática **Producto** **Instrumento:** Lista de chequeo de producto del producto proyecto formativo. **Técnica**: Observación del producto.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVOS: Es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural. Por extensión, se denomina también activo a lo que una empresa posee. El activo forma parte de las cuentas reales o de balance.

ACTITUD: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presentauna persona respecto de un objeto o idea.

ASOCIATIVIDAD: Es la reunión de los seres humanos para fines cooperativos.

ATENCION: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer

CALIDAD: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia

CICLO DE SERVICIO: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

CLIENTE: Es aquel que recibe un producto o servicio

COMPENSACION: Es una de las formas en que se puede extinguir parcial o totalmente una obligación tributaria con la administración de impuestos

COSTO: Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

CREATIVIDAD: capacidad o facilidad para inventar o crear

CUENTAS CONTABLES: La cuenta contable el instrumento que permite identificar, clasificar y registrar un elemento o hecho económico realizado por una empresa.

DIMENSIONES HUMANAS: también llamadas dimensiones del ser. Se relacionan generalmente con aquello que hace referencia a la propia existencia de la vida, a la razón de ser, a las diferentes dimensiones de una persona que constituyen su existencia.

DIMENSION INTERPERSONAL: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

ELUSION FISCAL: Es cualquier acción que persigue evitar o minimizar el pago de impuestos, en éste el contribuyente busca vacíos legales para obtener ventajas no previstas por la normativa tributaria.

EMPLAZAMIENTO: .Mecanismo de notificación que utiliza la administración de impuestos para informar a los contribuyentes sobre actos ocurridos con las declaraciones de impuestos e información tributaria, con el fin que se tomen las medidas pertinentes sobre el objeto de la notificación.

EMPRENDIMIENTO: Se refiere a la capacidad, aptitud de una persona para generar cambios en su entorno y alcanzar una meta u objetivo mejorando sus ingresos.

EQUIPO COLABORATIVO: Es un equipo de trabajo que tiene metas comunes de las cuales, depende su bienestar y se comparten por igual sus éxitos y fracasos

ESTRATÉGIA: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

EVASION FISCAL: Es la actividad ilícita en que incurren los contribuyentes cuando ocultan bienes o ingresos a las autoridades tributarias o sobrevaloran los conceptos deducibles con el fin de pagar menos impuestos de los que legalmente les corresponde

FISCALIZACION TRIBUTARIA: Es un proceso aplicado por la administración de impuestos a través de revisión de la declaración tributaria, con el fin de verificar el correcto cumplimiento de la obligación a cargo de los contribuyentes.

GASTO: Es la inversión necesaria para administrar la empresa o negocio, ya que sin eso sería imposible que funcione cualquier ente económico; el gasto se recupera en la medida que al calcular el precio de la venta del bien o servicio este se debe tener en cuenta.

IDEA DE NEGOCIO: es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Constituye la oportunidad de negocio y lo que a la hora de llevarla a la realidad la creación de la Pyme, haga que tengamos éxito o no.

IMPLEMENTACIÓN: Una implementación o implantación es la realización de una aplicación, o la ejecución de un plan, idea

INGRESO: Las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios.

INNOVACIÓN: cambio que introduce novedades,y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

SOPORTES CONTABLES: Son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa.

MATRIZ DOFA: DOFA son las siglas usadas para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Debilidades internas, Oportunidades externas, Fortalezas internas y Amenazas externas.

PASIVO: Es una deuda o un compromiso que ha adquirido una empresa, institución o individuo. Por extensión, se denomina también pasivo al conjunto de deudas de una empresa.

PATRIMONIO: Es el conjunto de bienes y derechos pertenecientes a una persona, física o jurídica

PERIODO FISCAL: Es el tiempo que se tiene en cuenta para reportar a través de las declaraciones la información tributaria de los diferentes tipos de impuestos, está determinado por la administración de impuestos y se tipifica a través del calendario tributario

PUC: Plan Único de Cuentas

RIESGOS CONTABLES: El riesgo de Contabilidad es el concepto que los estados financieros de una compañía pueden tener que volver a calcular, debido a las fluctuaciones de los tipos de cambio.

RENTA PRESUNTIVA: Entiéndase como el mínimo de rentabilidad que debe generar el patrimonio de una persona (natural o jurídica) en un determinado periodo fiscal y sobre la cual se debe tributar si no resultaré renta líquida positiva en el proceso de depuración de la renta

SANCION TRIBUTARIA: Valor pecuniario que se debe reconocer y pagar por el incumplimiento en la presentación de las declaraciones de impuestos, por haber presentado erróneamente la declaración o por relacionar información (sub o sobre valorada) con la que se determina el impuesto .

VALORES: En el ámbito de la ética, el valor posee un grado de importancia o relevancia y en este sentido son estimables, importantes e imprescindibles

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Contabilidad Básica 4 ed
Moreno, Fernández, Joaquín. Contabilidad básica (4a. ed.), Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3228603.

Contabilidad de costos
Hargadron Jr Bernard J, Munera Cárdenas Armando. Grupo editorial norma. Bogotá Colombia 1994.

Introducción a la contabilidad
Alcarria, Jaime, José. Introducción a la contabilidad, Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 2012. ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4499355.

Chavarro, Cadena, Jorge. Cartilla Impuesto sobre las Ventas e Impuesto Nacional al Consumo (IVA e INC), Grupo Editorial Nueva Legislación SAS, 2017. ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4909226.

Contabilidad universitaria
Coral Delgado, Lucy del Carmen. And Gudiño Dávila, Emma Lucía
2014. Bogotá, D.D.: McGraw-Hill Interamericana.

Finanzas.

Macías Jóven María Teresa, Guía Del Gerente Financiero – Desde el diagnóstico hasta la toma de decisiones. Ecoe ediciones Universidad de la Sábana.

Gitman J. Lawrence, Cha J. Zutter Principios de Administración Financiera. Editorial Pearson Educación, México 2012

Inventarios
Gil, Arianny V.. Inventarios, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3181325.

Gudiño Dávila, Emma Lucía (2001). Contabilidad 2000. McGraw-Hill.

Cantillo, J. (2012). Links de Profundización. Recuperado de http://inglesteinforma.es.tl/Links-de-Profundizaci%F3n.htm Tomado en Julio 2014.
Wheelen, Thomas (2007). Administración estratégica. Pearson.

Ortíz Anaya, Héctor (2011). Análisis Financiero aplicado. Universidad Externado de Colombia.

PUC 2014. LEGIS.

Carlos, Cuevas (2013). Contabilidad de costos. Pearson.

https://www.dian.gov.co/Prensa/Aprendelo-en-un-DIAN-X3/Paginas/Abece-Documento-Soporte-de-Nomina-Electronica.aspx

https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/Sistema-de-Factura-Electronica/Documento-Soporte-de-Pago-de-Nomina-Electronica.aspx

PREVENCION DE RIESGOS (2016) Links de Profundización Recuperado de http://www.osalan.euskadi.eus/s94osa0070/es/contenidos/informacion/empresarios_prl/es_prl_emp/prevencion.html

Osterwalder, Alexander y Pigneur Yves. Generación de modelos de negocio. Traductor: Vázquez Cao, Lara. Tercera Edición. España: Deusto S.A. Ediciones, 2011.

Sánchez, Javier. Business Model Canvas: Aprende a crear modelos de negocio. [en línea] Octubre, 2011. Disponible en: http://www.emprenderalia.com/aprende-a-crear-modelos-de-negociocon-business-model-canvas/

Alcaraz, R. (2006). ***El Emprendedor de éxito***. 3ra Edición. México: McGraw-Hill.

Shepherd, C.; Ahmed, P. y Ramos, L. (2012). ***Administración de la Innovación.*** México: Pearson Educación.

Vainrub, R. (2006). ***Convertir sueños en realidades. Una guía para emprendedores.*** 5ta Edición. Caracas: Ediciones IESA.
Enlace web EMPRENDEDORES

http://biblioteca.sena.edu.co/

https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?institution=SENA&vid=SENA&tab=sena_completo&search_scope=sena_completo&mode=Basic&displayMode=full&bulkSize=10&highlight=true&dum=true&query=any,contains,sistemas%20de%20gestion%20ambiental%20en%20empresas&displayField=all&pcAvailabiltyMode=true&q=sistemas%20de%20gestion%20ambiental%20en%20empresas&lang=es_ES

https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?institution=SENA&vid=SENA&tab=sena_completo&search_scope=sena_completo&mode=Basic&displayMode=full&bulkSize=10&highlight=true&dum=true&query=any,contains,iso%2014001&displayField=all&pcAvailabiltyMode=true&q=iso%2014001&lang=es_ES

https://concepto.de/mapa-conceptual/#ixzz6Iw1dTjnH

https://concepto.de/resumen-2/#ixzz6Iw1rpbsh

https://lecturaagil.com/mapas-mentales/

Acuerdo 0007 de 2016. Tomado de: http://normograma.sena.edu.co/normograma/docs/acuerdo_sena_0007_2016.htm

https://www.nueva-iso-14001.com/2015/04/iso-14001-la-importancia-de-la-politica-ambiental/

https://www.canva.com/es_co/crear/infografias/

https://es.venngage.com/

https://www.minambiente.gov.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Arturo Arias Sánchez	Instructor Contabilidad	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023
	Sandra Milena Duque Marles	Instructora TIC	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023

	Edinson Ramírez	Instructor Razonamiento cuantitativo	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023
	Marcela González	Instructora Medio ambiente	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023
	Adrián Hernández Tusamá	Instructor Bilinguismo	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023
	Luz Adriana Guzmán Buitrago	Instructora Ética	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023
	Edwin Giraldo Duque	Instructor Cultura Física	Centro de Tecnologías Agroindustriales	06/07/2023

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					