**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

- ## IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en Contabilización de operaciones Comerciales y Financieras

- **Código del Programa de Formación**: 133100

- **Nombre del Proyecto:** prestacion de asistencia a los a los servicios contables, financieros y administrativos de las microempresas de cartago-valle

- **Fase del Proyecto:** Planeacion
- **Actividad de Proyecto**: crear la microempresa comercial didactica y su respectivo plan de accion contable, financiera y administrativo
- **Competencias:**

  **1 -** 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.

  **2**- aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud En el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

  3- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

  4-Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

  5- generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos

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

7- Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

8- - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

9- - Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

10- desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

11- Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  1- comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

  2-comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

  3- reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la sst, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

  4- aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.

  5- promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa

  6- establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

  7- practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

  8-plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.

  9- **.** Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos

10- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

11- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

12- reconocer pasivos, según criterios de medición, procedimiento técnico y normativa.

13- reconocer activos, según criterios de medición, procedimiento técnico y normativa.

**14-** reconocer ingresos y gastos, según criterios de medición, procedimiento técnico y normativa

15- decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación

16-apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

- **Duración de la Guía: (HORAS)**

**2. PRESENTACIÓN**




## Apreciados aprendices:

Bienvenidos a la fase de Planeación de su **proyecto formativo**, en donde obordaremos las actividades de creación de la empresa didactica y su respectivo plan de accion contable, financiera y administrativo. Para ello veremos diferentes temáticas que permitan dar continuidad a nuestro proceso formativo para el desarrollo del programa de formación “Tecnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras”, los invitamos a ejecutar las actividades contenidas en la guía con el mejor animo y la mayor disposición posible y asi adquirir las competencias necesarias para desempeñarse en su formación de acuerdo a las políticas de cada una de las empresas e instituciones financieras.

"El éxito de la vida no se mide por lo que logras, si no por los obstáculos que superas."

**3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

## 3.1 Actividades de reflexión inicial

Aprendiz, de manera individual te invito a leer el siguiente estudio de casos y a responder los interrogantes propuestos:




Almacenes J.Gómez SAS se dedica a la compra-venta de electrodomésticos. El contador ha realizado un inventario detectando faltantes de productos y mercancía a la cual no se le ha realizado debidamente el proceso de rotación encontrando productos deteriorados por. Por esta razón en el momento de realizar y establecer que mercancías han sido vendidas y cuales quedan en existencias, se evidencia que el inventario no concuerda al realizar el cruce entre los documentos soportes y el conteo físico realizado a fin de mes. Con el anterior estudio de casos responda los siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la importancia que tiene para una organización el inventariar sus materiales y equipos?
- ¿Si una empresa no realiza el control de inventario que consecuencia traería para dicha empresa?
- ¿Qué acciones debería adoptar el auxiliar contable para remediar lo ocurrido en el anterior caso?

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

Aprendices para dar inicio a nuestro nueva fase del proceso formativo, es de vital importancia el reconocer sus saberes previos, por tal razón para el desarrollo de esta actividad de menera individual vamos a completar los significados de acuerdo con sus conocimientos obtenidos a lo largo de su bachillerato, estos se presentan a continuación en siguiente el cuadro:



| CONCEPTO | SIGNIFICADO |
|---|---|
| ACTIVOS | |
| PASIVOS | |
| INGRESOS | |
| GASTOS | |
| PATRIMONIO | |
| CONTABILIDAD | |

Posteriormente vamos a realizar un conversatorio para aclarar dudas con el apoyo de su instructor tecnico

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

### 3.3.1. CREAR LA EMPRESA COMERCIAL DIDACTICA BASADAS EN EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES, IDENTIFICANDO LOS POSIBLES RIESGOS LABORALES, FOMENTANDO EL EMRENDIMIENTO, GENERANDO EL BIEN COMÚN A PARTIR DE LAS RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL

#### 3.3.1.1. Aprender, a conocer en nuestros entornos las medidas preventivas y la problemática ambiental para mejorar la respuesta ante una emergencia

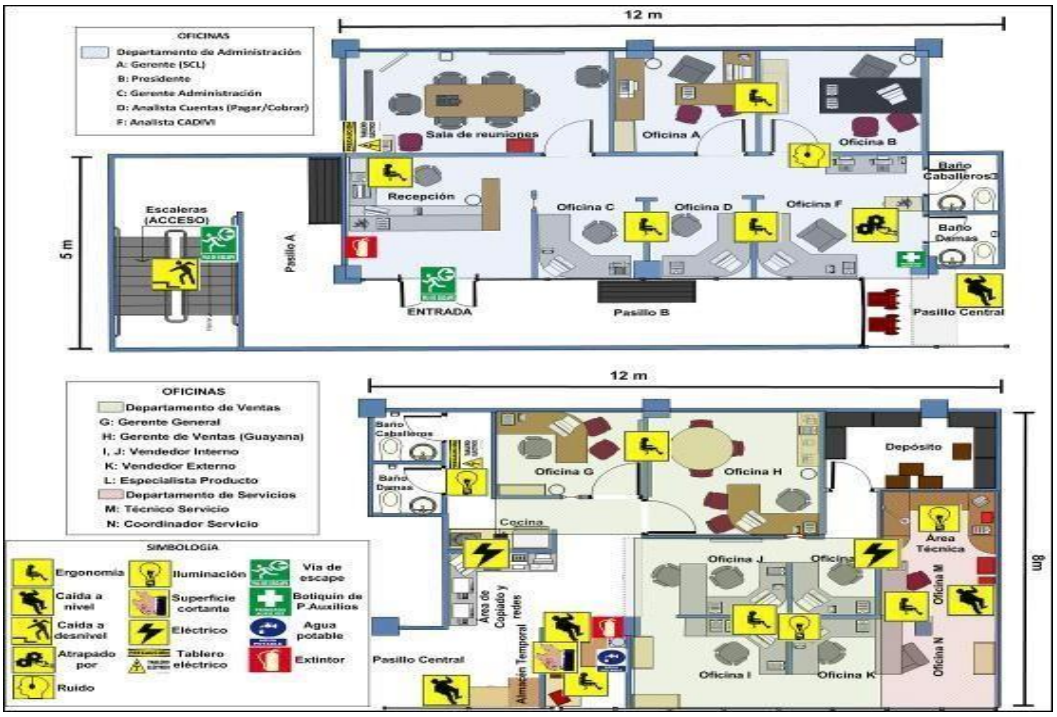
Queridos aprendices en esta segunda fase de planeación, en la cual continuamos con el aprendizaje formativo para alcanzar las competencias y resultados de aprendizaje en el cual son ustedes participes. Desde el área de protección ambiental y seguridad y salud en el trabajo realizaremos esta actividad para alcanzar los resultados de aprendizaje, entregándoles ciertas herramientas metodológicas para mejorar hábitos, Prevenir riesgos ocupacionales y establecer las principales problemáticas ambientales orientadas a la prevención de emergencias y cómo actuar en ellas.

Teniendo en cuenta los factores de riesgos vistos en la fase de análisis, elabore en equipos de trabajo de 5 aprendices máximo, un mapa donde identifique los siguientes aspectos:

- ✓ Factores de riesgos presentes en cada una de las áreas
- ✓ Señalización (rutas de evacuación y salidas de emergencia).
- ✓ Puntos de Recolección de desechos.
- ✓ Uso de recursos renovables y no renovables.

Suba su evidencia a la plataforma Territorium, según la estructura estipulada por el SENA.

Teniendo en cuenta la elaboración del mapa de riesgo participe activamente en el concurso de simulación “medidas de prevención laboral”


OFICINAS
Departamento de Administración
A: Gerente (SCL)
B: Presidente
C: Gerente Administración
D: Analista Cuentas (Pagar/Cobrar)
F: Analista CADIVI
12 m
Sala de reuniones
Oficina A
Oficina B
Baño Caballeros
Recepción
Oficina C
Oficina D
Oficina F
Baño Damas
Escaleras (ACCESO)
5 m
Pasillo A
ENTRADA
Pasillo B
Pasillo Central
OFICINAS
Departamento de Ventas
G: Gerente General
H: Gerente de Ventas (Guayana)
I, J: Vendedor Interno
K: Vendedor Externo
L: Especialista Producto
Departamento de Servicios
M: Técnico Servicio
N: Coordinador Servicio
12 m
Baño Caballeros
Baño Damas
Oficina G
Oficina H
Depósito
Cocina
Área Técnica
Oficina J
Oficina
Oficina M
Área de Copiado y redes
Almacen Temporal
Pasillo Central
Oficina I
Oficina K
Oficina N
8m
SIMBOLOGIA
Ergonomía
Caida a nivel
Caida a desnivel
Atrapado por
Ruido
Iluminación
Superficie cortante
Eléctrico
Tablero eléctrico
Vía de escape
Botiquin de P.Auxilios
Agua potable
Extintor

**RAP: REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.**

**3.3.1.2.CONOCIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DE LOS ACTVOS, PASIVOS, INGRESOS Y GASTOS DESDE EL EMPRENDIMIENTO**

Las cuentas contables toman una gran importancia en el hecho de que ellas permiten tener un orden en cada uno de los movimientos comerciales y clasificarlos según lo dictan las normas de la contabilidad. De este modo, la cuenta contable sirve para conocer de forma detallada las transacciones que se hacen en el día a día.




Apreciados aprendices los invitamos a que desde sus conocimientos adquiridos en su institución educativa, nos ilustren el movimiento de las cuentas de los activos, pasivos, ingresos y gastos (cuando aumentan, cuando disminuyen y su saldo) expresado en una cuenta T.

-Seguidamente se les suministrara un taller de reconocimiento e identificación de los activos, pasivos, ingresos y gastos.

Finalmente después de apropiarse de estos conocimientos y de despejar dudas con su instructor tenico, deberán crear la empresa didáctica mediante el uso de la matriz canvas en grupos de 4 aprendices, identificando el tipo de actividad a la que se van a decicador teniendo en cuenta las necesidades del municipio de Cartago, que tipo de sociedad van a crear la cual fomente el desarrollo comunitario y social (actividad principal), el nombre de la empresa, que requisitos lgales necesitan para crearla, a cliente se van a dirigir, los posibles riesgos laborales y ambientales que van a enfrentar y los recursos necesarios para su creación; es decir los activos con los que iniciaran la empresa didáctica.

**La evidencia de esta actividad deberan presentar el taller – reconocimiento de activos y el documento de creación de la empresa didactica. Este se entregara para su valoración, subirse al LMS y guardar de manera física en su portafolio del aprendiz.**

**RAP:RECONOCER ACTIVOS, SEGÚN CRITERIOS DE MEDICIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.**

**RAP: RECONOCER PASIVOS, SEGÚN CRITERIOS DE MEDICIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.**

**RAP:RECONOCER ACTIVOS, SEGÚN CRITERIOS DE MEDICIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.**

**RAP: PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL**.

**RAP: RECONOCER INGRESOS Y GASTOS, SEGÚN CRITERIOS DE MEDICIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA**

**RAP:APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**

**RAP: PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA**

**RAP: ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.**

**3.3.1.3 Actividad de ingles-vocabulario y conversación básico, grámatica desconocida:**




Jóvenes aprendices, para el desarrollo de la competencia de ingles y el logro de los resultados correspondientes a la fase de planeacion, en su ambiente de aprendizaje y con el apoyo de su profesor de ingles, realizarán diferentes actividades planteadas en su plan de área que les permita trabajar vocabulario básico, gramática desconocida, prácticar diálogos o conversaciones básicas en el idioma ingles.

Seguidamente después de practicar las diferentes actividades, harán una simulación de las pruebas Elmer Pardo, donde se evaluará el avance que ustedes han venido alcanzando y por ende con base a esto, se evaluarán los resultados de aprendizaje de su técnico en contabilización de operaciones comerciales y financieras.

***Como evidencia de esta actividad, se dejará un acta, donde se evidencie que el profesor de ingles de la IE los evalue, y así poderse evaluar en la plataforma sofia plus***.

RAP:comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

RAP:comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

**RAP: comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.**

**Actividad 3.3.1.4 Actividad de Cultura Fisica- Habitos saludables**



Aprendices, para el desarrollo de la competencia de cultura fisica y el logro de los resultados correspondientes a la fase de planeacion, en su ambiente de aprendizaje y con el apoyo de su profesor de educación fisica, realizarán diferentes actividades planteadas en su plan de área que les permita trabajar el cuidado de su salud generando habitos saludables practicando actividades físicas. Alcanzando asi las competencias del tecncico de contabilización de operaciones comerciales y financieras y se evaluarán los resultados de aprendizaje.

Como evidencia de esta actividad, se dejará un acta, donde se evidencie que el profesor de ingles de la IE los evalue, y así poderse evaluar en la plataforma sofia plus.

**RAP: PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.**

### 3.3.2. ESTABLECIMIENTO DEL EL PLAN DE ASISTENCIA CONTABLE, FINANCIERA Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DIDACTICA TENIENDO EN CUENTA LAS TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE, LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO APOYADOS EN UNA BUENA COMINICACION ASERTIVA Y EN EL USO DE LAS TICS.

### 3.3.2.1. actividad - Reconocimiento de los derechos fundamentales laborales




Aprendices hemos iniciado la fase de planeación del proyecto formativo, con la cual podrá alcanzar el resultado mencionado en la parte inicial de la planeación de la actividad para que al finalizar la formación apruebe la competencia propuesta al cumplir a cabalidad el proceso formativo.

Estudiante- aprendiz, para el desarrollo de esta actividad se tendrá como material de apoyo la Constitución Política de Colombia de 1991 con el propósito de identificar los derechos fundamentales laborales allí consagrados, que le permitirán reconocer sus deberes, derechos y obligaciones como trabajador y/o empleador en Colombia.

En este apartado la OIT define el trabajo como vital para el ser humano, dado que, "*El trabajo está en el centro de las aspiraciones de las personas pues constituye el medio para obtener su sustento, el mejoramiento de la calidad de sus vidas y su realización personal. El trabajo es esencial para el bienestar de la gente. Además de lo que representa para las personas en lo particular, el trabajo es importante también para la sociedad en su conjunto pues abre la puerta al progreso social y económico*", *"El trabajo es tan importante en la vida de las personas que por eso en la Declaración Universal de los Derechos Humanos se habla de él".*

A continuación, se describe la estructura para el desarrollo de la actividad.
1. Reconocimiento de las definiciones y artículos de los derechos fundamentales laborales según la Constitución Política y los convenios internacionales.
1.1. Interpretación de la definición de "*trabajo"* según la Organización Internacional del trabajo.
1.2. Reconocimiento de los derechos fundamentales laborales consagrados en la Constitución Política de Colombia de 1991.
2. Socialización grupal de los derechos fundamentales laborales identificados en el material de apoyo entregado.
3. Aplicación de los derechos fundamentales laborales en un escenario laboral propuesto en un estudio caso.
4. Crucigrama derechos fundamentales del trabajo
5. Cierre evaluativo.

**Descripción de la actividad:**

En el punto 1 y siguientes, al aprendiz se le entregará el material de apoyo para que en grupos no mayor a 4 integrantes lean, interpreten y reconozcan la definición de trabajo según la OIT y los artículos de los derechos fundamentales laborales consagrados en la CPC de 1991.

Para el desarrollo del punto 2, los grupos ya conformados anteriormente deberán socializar por medio de herramientas didácticas propuestas (mapa mental, mapa conceptual , infografías, entre otros) los derechos fundamentales laborales de la Constitución Política de 1991.

En cuanto el punto 3 se les entregará un caso por grupo con una situación laboral donde deberán identificar la vulneración de los derechos laborales fundamentales, y posteriormente aplicarán soluciones por medio de un escenario laboral que ellos mismos deberán recrear. Para finalizar se hará el cierre con una mesa redonda realizando conclusiones de la temática orientada durante la fase.

RAP:Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.

RAP:Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

### 3.3.2.2. Actividad- El plan de acción de la empresa didactica




El plan de acción es una herramienta de gestión utilizada para guiar a los gerentes y a su personal en la realización de tareas que llevarán al negocio a sus objetivos establecidos para su funcionamiento y el posicionamiento de ella en el mercado.

En el desarrollo de esta actividad vamos a conocer como generar un plan de acción que permita alcazar metas propuestas, en nuestro caso planearemos el plan de acción para las áreas administravias, contables y financiara de la empresa didáctica que crearon.

Aprendiz en grupos de 4 integrantes vamos a trabajar sobre el material de apoyo suministrado por su instrutor técnico sobre el plan de acción y con el apoyo de este construiremos el conocimiento necesario para que posteriormente plasmemos en un documento Word el plan de acción (administrativo: acta de constitución-organigrama-mision- visión-logo-folleto de presentación de la empresa) contable: formato de recibos de caja-comprobantes de egreso-notas contables y financiero: presupuestos de costos y gastos para iniciar) de la empresa didáctica que venimos trabajando teniendo en cuenta a la hora de estructrurar la planta laboral los derechos fundamentales del trabajo.

Finalmente se realizara la socialización del plan de acción ante sus compañeros haciendo uso de las técnicas de atencion al ciente basadas en la comunicación.

**RAP: UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN**

**RAP: . VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS**

### 3.3.2.3. SERVICIO AL CLIENTE- Tecnicas y Politicas



En la atención al cliente esta la diferencia o el valor agregado que cada empresa le da a su producto o servicio y este es el principal factor a trabajar para conseguir nuevos clientes, mantenerlos y fidelizarlos y para ello debemos adoptar diferentes técnicas basadas en las políticas que cada empresa poseea.

Las **técnicas de servicio al cliente**, son el conjunto de procedimientos que se aplican para atender y satisfacer las necesidades propias y lógicas de los clientes referidas a productos o servicios que llos adquieren.

A-para el desarrollo de esta actividad ver el video sobre a las tencicas de servicio al cliente en un hotel en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=Q5QiDRxYVo0

Responda de acuerdo con el video:

¿Cuales son los materiales necesarios para brindar servicio al cliente?

¿Cuáles son los pasos con relación a la presentación personal de quien atiende al cliente?

¿Cuál es el perfil del profesional?

B-Aprendiz basado en el vidio anterior y utilizando la empresa didáctica que ustedes vienen están creando, describir las técnicas para dar su servicio al cliente de acuerdo con el producto o servicio que ustedes van a ofrecer en la misma secuencia descrita anteriormente.

**RAP: APLICAR TÉCNICAS Y POLÍTICAS DE SERVICIOS AL CLIENTE, SEGÚN NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y NORMATIVA.**

**Para la evidencia de esta actividad deberan presentar el documento con el plan de acción de la empresa didáctica en word. Este se entregara para su valoración, subirse al LMS y guardar de manera física en su portafolio del aprendiz.**

### 3.4. Actividades de Transferencia del conocimiento



Apreciado aprendiz, hemos llegado al final de la fase de planeación, los invitamos a que se empoderen de todos sus conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de esta fase, y socialicemos todo lo aprendido así:

Para el desarrollo de esta activida usaremos la técnica de los carteles en la cual ustedes van a plasmar el nombre de la empresa, la actividad principal a la que se dedicaran, los clientes a los que se van a dirigir, el tipo de sociedad que formaron y primordialmente el tipo de producto o servicio a ofertar.

**Ambiente Requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con escritorios y buena iluminación, elementos de conectividad y medios audiovisuales

**Materiales:**

1. Papel periódico
3. Cartulinas
4. Resma de papel
5. Marcadores

#### 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>-Cuestionario de contabilidad<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>**Evidencias de Producto:**<br><br>-" Mapa de Riesgos Laborales y Ambientales"<br><br>-Crucigrama derechos fundamentales del trabajo<br><br>-Taller creación de empresa didactica y su plan de accion | Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral.<br><br>Aplica técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral.<br><br>Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.<br><br>Propone estrategias de solución de conflictos y negociación, de acuerdo con la normativa.<br><br>Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en | **Técnica de evaluación:**<br>Formulación de preguntas.<br><br>**Instrumento de evaluación:**<br>Cuestionario.<br><br>**Técnica de evaluación**:<br>Observación directa<br><br>**Instrumento de evaluación:**<br>Lista de chequeo desempeño.<br><br>**Técnica de evaluación:**<br>Valoración del producto.<br><br>**Instrumento de evaluación:**<br>Lista de chequeo de producto |

| | | |
|---|---|---|
| | el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.<br><br>Reconoce en las organizaciones la legislación<br><br>Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial<br><br>Administra un plan de higiene corporal dentro del contexto productivo.<br><br>Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.<br><br>Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.<br>Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las Funcionalidades y manuales de uso.<br><br>Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de Administración de los recursos del equipo.<br><br>Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software Específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las Necesidades de información y comunicación.<br><br>Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los Procedimientos establecidos por la organización.<br><br>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.<br><br>Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la Organización y normativa.<br><br>Aplica el código de ética, según normativa y política institucional.<br><br>Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad construcción cultural y autonomía | |

| | | |
|---|---|---|
| | Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos, culturales y hábitos de convivencia<br><br>Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz<br><br>Utiliza correctamente las funciones gramaticales para describir emociones y dar consejo.<br><br>Pronuncia el vocabulario de forma adecuada.<br><br>se expresa con fluidez y coherencia.<br><br>Hace preguntas y responde a ellas usando las funciones gramaticales adecuadas.<br><br>Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados<br><br>Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables<br><br>Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante -oyente para retroalimentar el proceso. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.<br><br>Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.<br><br>Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento.<br><br>Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad.<br><br>- aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de Solución. | |

**5. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**CONSUMIDOR:** es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades.

**ACTIVO:** es un recurso con valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro (sea económico o no). En contabilidad, representa todos los bienes y derechos de una empresa, adquiridos en el pasado y con los que esperan obtener beneficios futuros.

**PASIVO:** representa las deudas y obligaciones con las que una empresa financia su actividad y le sirve para pagar su activo. También se conoce con el nombre de estructura financiera, capital financiero, origen de los

recursos y fuente de financiación ajena**.**

**INGRESOS:** son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia.

**GASTOS:** es la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero. También se denomina egreso.

**MISIÓN:** Es la forma con la que debemos trasladar nuestra visión de la vida a ideas más concretas y tangibles. Evidentemente, seguirá siendo abstracta, ya que sigue siendo una misión y no unos objetivos concretos, pero es la forma con la que podemos saber realmente en qué queremos estar enfocados

**Factores de Riesgo:** Los factores de riesgos laborales son condiciones, características o exposiciones que generen cualquier daño o afectación a la salud del trabajador; es necesario identificar qué tipo de riesgo se registra en las compañías, para así evitar la ocurrencia de accidentes, incidentes o enfermedades laborales.

**Señalización:** Son un tipo de señalización referida a un objeto, actividad o situación determinada, la cual otorga una indicación o una obligación relacionada a la seguridad o la salud en el trabajo.

**Ruta de Evacuación:** Es el camino o ruta diseñada específicamente para que trabajadores, empleados y público en general evacuen las instalaciones en el menor tiempo posible y con las máximas garantías de seguridad.

**Salida de Emergencia:** Una salida de emergencia es un elemento que se encuentra inserto en la estructura de una construcción, que ha sido diseñada y realizada para proporcionar una vía de salida rápida y segura del edificio en caso de una emergencia.

**Punto de recolección de Residuos:** Un punto fijo de recolección con contenedores o canecas, identificadas con colores para almacenar cada tipo de residuos, que puede corresponder a conjuntos residenciales, instituciones educativas, hospitales, centros comerciales o culturales e incluso a ciudades enteras.

**Recurso Renovable:** Los renovables son recursos que por más que se utilicen no se agotan, como la energía solar y el viento.

**Recurso no Renovable:** Son los que existen en cantidades fijas sobre la Tierra y tardan millones de años en regenerarse como los combustibles fósiles.

**Constitución Política de Colombia de 1991**: la Constitución Política de la República de Colombia de 1991 es la carta magna de la República de Colombia. Fue promulgada en la Gaceta Constitucional número 114 del jueves 4 de julio de 1991, y también se le conoce como la Constitución de los Derechos Humanos. Reemplazó a la Constitución Política de 1886 y fue expedida durante la presidencia del liberal César Gaviria.

**Carta magna:** fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídica, democrático y

participativo que garantice un orden político, económico, social, justo y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana.

**Organización Internacional del Trabajo:** la Organización Internacional del Trabajo es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales.

**Convenios internacionales:** los Convenios son un conjunto de normas internacionales de trabajo que imponen obligaciones a los Estados y cuya finalidad es mejorar las condiciones de empleo en todo el mundo. Los Convenios deben ser ratificados por los Miembros de la OIT.

**Derechos fundamentales laborales:** Los Derechos Fundamentales en el Trabajo son valores mínimos aplicables y exigibles a todos los países independientemente de su nivel de desarrollo. Los Derechos Fundamentales en el Trabajo son universales, es decir, valen para todas las personas en el mundo, por eso forman parte de los derechos humanos.

**6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS**


- Gomez Gutierrez, Jorge Alberto, (2015). Emprendimiento, Creatividad e Innovacion, Ediciones Unisalle (1ra edición). Biblioteca virtual Sena.

- **Constitución política:**

file:///C:/Users/Admin/Documents/ETICA-%20DIANA%202020/PLANEACION/CONSTITUCI%C3%93N%20POLITICA%20DE%20COLOMBIA%201991.pdf

- **Derechos fundamentales laborales:**

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san_jose/documents/publication/wcms_180458.pdf


**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Mary Luz Cadena Palacio** | **Instructora** | SENA CTA | **18 de julio del 2023** |
| | **Semadar Peada** | **Instructora** | SENA CTA | **18 de julio del 2023** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Maria Victoria Tamus** | **Instructora** | SENA CTA | **18 de julio del 2023** |

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

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