PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 34101 Versión 1
- Nombre del Proyecto: Apoyo a las áreas administrativas de las empresas didácticas de la región del Valle del Cauca.
- Fase del royecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Realizar las actividades de mejora en los procedimientos administrativos de las áreas funcionales teniendo en cuenta las políticas de la organización y las normas vigentes
- Competencia:
  - Atención a clientes
  - Tic
  - Elaborar documentos
  - Tramitar documentación
  - Protección para la salud y el medio ambiente
  - Comunicación
  - Derechos fundamentales del trabajo
  - Ética para la construcción de una cultura de paz
  - Actividad física y hábitos de vida saludable
  - Cultura emprendedora y empresarial
  - Bilingüismo
  - Matemáticas

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  - Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores, el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los stándares de calidad establecidos
  - Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normatividad y recursos disponibles
  - Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
  - Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normatividad y políticas de la organización
  - Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical y políticas de la organización
  - Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización
  - Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.
  - Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada de acuerdos con normativa y políticas institucionales.
  - Archivar los documentos soportados de acuerdo con la normativa y políticas de la organización.
  - Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales
  - Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.
  - Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

- Llevar a cabo acciones de mejora relaconadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre si mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias.
- Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

Duración de la Guía**: 432 horas**

2. PRESENTACIÓN

Queridos aprendices, recuerden que la empresa didáctica consiste en la implementación de un ambiente de aprendizaje en el que se ponen en práctica los conocimientos adquiridos, es decir, se integran la teoría con la práctica; además en ella se realiza un juego de roles como estrategia para propiciar el desarrollo de competencias en el ámbito empresarial, esto con el fin de facilitar los procesos de fundamentación, seguimiento y evaluación.



En esta fase iniciamos a implementar de las mejoras propuestas para las actividades operativas de las áreas administrativas de la empresa didáctica; de igual manera, daremos inicio a la tercera fase de desarrollo del programa Asistencia Administrativa, **LA EJECUCIÓN**, a través de ella se convierte en realidad las acciones que han sido planeadas, preparadas y organizadas, ya que la función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos que se han trazado las empresas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Estimados aprendices, los invito a leer el siguiente artículo d emanera individual:

Reactivación de las Pyme

Artículo tomado de: La República.co
Publicado: Lunes, 26 de abril de 2021

En Colombia, a pesar de la pandemia del covid-19, los emprendedores no paran, y desde el Gobierno y el sector privado la idea es impulsar más apoyos para quienes crean empresa con el fin de que los nuevos negocios sigan creciendo.



Según cifras del Registro Único Empresarial y Social (Rues), que recoge información de las 57 Cámaras de Comercio del país, entre enero y marzo de 2021 se crearon en el país 96.431 empresas, 9,3% más que en el mismo periodo de 2020, cuando la cifra fue de 88.248 unidades productivas. Del total de empresas nuevas registradas, 75,4% corresponde a personas naturales y 24,6% a sociedades.

“Esta una gran noticia para el país, ya que se consolida un indicador de reactivación de la actividad económica frente a los efectos que ha generado la pandemia y que viene punteando desde el tercer trimestre de 2020”, indicó Julián Domínguez, presidente de Confecámaras.

De acuerdo a la información expuesta anteriormente y a través de una discusión dirigida por su instructor respondan las siguientes interrogantes:

- ¿Por qué a pesar de situación de emergencia sanitaria las pequeñas empresas siguen siendo un factor importante en la reactivación económica?
- ¿La población juvenil constituye un punto a favor en la generación de nuevas unidades productivas, qué motivos pueden fundamentar esta situación?
- ¿Cómo pueden los jóvenes hacer frente a la crisis de empleo a nivel local, regional y nacional?
- ¿De qué forma, su programa de formación como técnico en asistencia administrativa le permite tener herramientas para hacer frente a la crisis de empleo que hay en el país?
- Desde su rol como Técnico en asistencia administrativa, ¿Qué le puede aportar a las pequeñas y medianas empresas de su sector geográfico?¿Cómo mejorar su competitividad, productividad y creación de puestos de trabajo?

Al finalizar la actividad y de responder las preguntas, el orientador puede armar grupos de trabajo, donde cada grupo, a través de un representante, compartirá sus conclusiones.

Duración: 45 minutos

3.2 Contextualización

Apreciados aprendices, a continuación, encontrarán la tercera parte del caso de Panadería Lolita; por favor, lean atentamente y en equipos de trabajo desarrollen la actividad propuesta.

Caso: PANADERIA LOLITA

El señor Ferney Zabaleta dueño de la Panadería Lolita en la ejecución de las actividades de mejora propuestas por ustedes en la fase de formación anterior vienen generando diversas inquitudes frente al protocolo de atención al cliente, la redacción de documentos organizacionales y el archivo y la preservación de estos mismo, por tanto de nuevo se dirige a ustedes para que le ayuden a:

- Establecer un protocolo par la atención al cliente que visita la panedaría.
- Recibir orientaciones frente a los tipos y estructura de documentos organizacionales que debe generar en las actividades administrativas.
- Recibir orientaciones con respecto a los soportes contables que deben diligenciar para llevar un control de la parte dfinanciera de su empresa.
- Recibir indicaciones sobre el proceso para el archivar y preservar la documentación relevante que se genera en su empresa.



Usted y su equipo de trabajo debe guiar al señor Ferney y su equipo de trabajo para desarrollar las actividades antes mencionadas, preparen entonces una presentación en Powerpoint donde expliquen la forma adecuada para ejecutar dichas acciones operativas en la empresa.

Al finalizar, deben entregar a su instructor la evidencia en una presentación en Powerpoitn que contenga portada y las orientaciones plasmadas para su revisión y retroalimentación.

Duración: 2 horas

3.3. Actividades Apropiación

3.3.1 ACTIVIDAD: Elaborar los documentos organizacionales requeridos en la empresa didáctica bajo los parámetros técnicos y normativos, usando herramientas tecnológicas.

Parte 1: Estimados aprendices, en la fase de planeación trabajamos los formatos de los documentos organizacionales que pueden generarse dentro de una empresa; en esta fase de ejecución, pondremos en práctica la redacción de los documentos requeridos en la empresa didáctica, para ello, los invito de manera individual a realizar la redacción y estructuración de cada caso planteado en el material de apoyo denominado "Taller de documentos organizacionales", para cumplir a cabalidad con la actividad de aprendizaje, siga las siguientes instrucciones:



- Lea cada caso del taller detenidamente para comprender lo que debe realizar, en el caso que no comprenda, acuda a su instructor para despejar las dudas.
- La realización de los documentos debe hacerse bajo los parámetros establecidos en la GTC 185
- El desarrollo del taller debe realizarse en un procesador de texto como Word.
- Cada caso será un archivo, es decir, para cada punto del taller deberá abrir un documento en blanco y una vez finalizado deberá guardarlo con el nombre que se le indica en el material de apoyo.
- Una vez finalizado el taller, preséntelo a su instructor para revisión.

Finalmente, cuando el taller haya sido a probado por su instructor, suba esta evidencia al portafolio del aprendiz en la carpeta evidencias de la fase de ejecución.

Parte 2: Aprendices, es hora de poner en práctica las herramientas del procesador de texto Word para la combinación de correspondencia; de manera que afiancemos la habilidad de crear un lote de documentos personalizados para cada destinatario. Para desarrollar el "Taller práctico de combinación de correspondencia" siga las siguientes instrucciones:

- Atienda a la explicación del proceso a ejecutar que será ilustrado por su instructor técnico, prestando atención a cada paso realizado; si tiene inquietudes pregunte a su instructor.
- Lea detenidamente y de manera atenta la actividad propuesta en el material de apoyo Taller práctico de combinación de correspondencia.
- Revise el paso a paso a desarrollar en el material de apoyo denominado "Tutorial combinación de correspondencia y sobres".
- Desarrolle la actividad cumpliendo los parámetros requeridos en tiempo y forma.

Finalmente, cuando el taller haya sido a probado por su instructor, suba esta evidencia al portafolio del aprendiz en la carpeta evidencias de la fase de ejecución.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normatividad y políticas de la organización*

- ✓ *Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical y políticas de la organización*
- ✓ *Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización*
- ✓ *Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.*

Ambiente requerido: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos
Materiales y/ o recursos: Hoja de papel bond, computador o material impreso, sofware procesador de textos.
Duración: 45 horas

3.3.2 ACTIVIDAD: Tramitar la correspondencia interna y externa de la empresa didáctica, usando herramientas tecnnológicas y siguiendo el protocolo de atención al cliente y principios éticos.

Aprendices, en la fase anterior planeamos el proceso de gestión documental para la empresa didáctica; ahora debemos proceder a tramitar de acuerdo a la normatividad la correspondencia tanto interna como externa, siguiendo el protocolo de servicio al cliente y principios éticos ya establecidos, para ello tenga en cuenta:



- Reciba la correspondencia en la ventanilla única (Cartas proveedores con la información para la facturación electrónica – Carta de solicitud de reunión – Boletín Cámara Comercio – Factura celular Gerente – Correspondencia interna generada en el taller pasado)
- Revise muy bien la correspondencia antes de aceptarla, verificando todas sus características.
- Clasifique la correpondencia de acuerdo a su procedencia (Interna - externa) y/o contenido (Personal, folletos, revistas, etc.)
- Radique (Utilizando los sellos para tal fin) y registre los documentos (Debe construir el formato de registro en Word y diligenciarlo con los datos de la correspondencia radicada.)
- Distribuya la correspondencia radicada y diligencie el formato de control de entregas (Debe construir el formato de control de entregas en Word y diligenciarlo con los datos de la correspondencia a entregar)
- Tramite la respuesta de aquella correspondencia que lo requiera.
- Realice el despacho de correspondencia y diligencia el formato de control de mensajería despachada (Debe construir el formato de control de entregas en Word y diligenciarlo con los datos de la correspondencia a despachar)

Finalmente, cuando el taller haya sido a probado por su instructor, suba esta evidencia al portafolio del aprendiz en la carpeta evidencias de la fase de ejecución.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Recibir los documentos físicos y/o electrónicos de acuerdo con la normativa y políticas institucionales*
- ✓ *Despachar los documentos físicos y/o electrónicos generados en las unidades administrativas, teniendo en cuenta la normativa y políticas institucionales.*
- ✓ *Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.*
- ✓ *Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores, el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los stándares de calidad establecidos*

- ✓ *Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normatividad y recursos disponibles*
- ✓ *Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso, sellos necearios para la rececpicón y despacho de correspondencia.*

Duración: *40 horas*

3.3.3 ACTIVIDAD: Preservar la documentación generada por la empresa didáctica, teniedo en cuenta las pautas para el bienestar, autocuidado y preservación del medio ambiente.

Aprendices, la preservación y ordenación documental permikten clasificar, ordenar y guardar los archivos de una organización de una manera lógica, facilitando su búsqueda y consulta; para aplicar este proceso existe



dieferentes sistemas para ordenar y clasificar, por ello, junto con su instructor realicen la lectura del documento "Ordenación documental", a medida que avancen, despejen las dudas que surjan.

Luego, desarrollen el Taller práctico de sistemas de ordenación documental; al finalizar presente el resultado a su instructor técnico para su revisión y aprobación, suba las evidencia al portafolio del aprendiz en la fase de ejecución.

Finalmente, archive los documentos de la empresa didáctica de acuerdo al proceos y la normatividad vigente.Para esta actividad realice el archivo de documentos que ingresaron a la empresa e incluya la correspondencia a la que se le da tramite de respuesta.Para ello visualice el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=DGRZsfzGE9Y y el material de apoyo suministrado por su instructor.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Archivar los documentos soportados de acuerdo con la normativa y políticas de la organización*
- ✓ *Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.*
- ✓ *Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva. 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.*
- ✓ *Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.*
- ✓ *Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.*

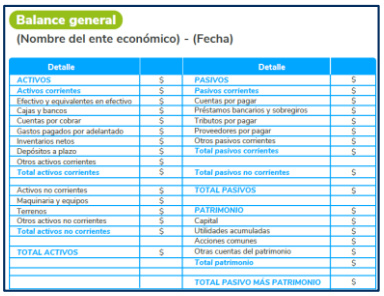
Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

***Materiales y/ o recursos**: Hoja de papel bond, computador o material impreso.*

***Duración:** 30 horas*

3.3.4 ACTIVIDAD: **Aplicar el sistema de información contable estructorado para la empresa didáctica, bajo los parámetros normativos y teniendo en cuenta el contexto y los derechos laborales.**

Aprendices, con la orientación del instructor de contabilidad realizarán la construcción conceptual y aplicada de los movimientos contables de la empresa didáctica, donde se ejecutarán las operaciones para la liquidación de impuestos y retenciones y su contabilización en transacciones de compra y venta; para finalmente, generar el balance general.



Balance general

(Nombre del ente económico) - (Fecha)

Detalle		Detalle	
ACTIVOS	$	PASIVOS	$
Activos corrientes	$	Pasivos corrientes	$
Efectivo y equivalentes en efectivo	$	Cuentas por pagar	$
Cajas y bancos	$	Préstamos bancarios y sobregiros	$
Cuentas por cobrar	$	Tributos por pagar	$
Gastos pagados por adelantado	$	Proveedores por pagar	$
Inventarios netos	$	Otros pasivos corrientes	$
Depósitos a plazo	$	Total pasivos corrientes	$
Otros activos corrientes	$		
Total activos corrientes	$	Total pasivos no corrientes	$
Activos no corrientes	$	TOTAL PASIVOS	$
Maquinaria y equipos	$		
Terrenos	$	PATRIMONIO	$
Otros activos no corrientes	$	Capital	$
Total activos no corrientes	$	Utilidades acumuladas	$
		Acciones comunes	$
TOTAL ACTIVOS	$	Otras cuentas del patrimonio	$
		Total patrimonio	$
		TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	$

Resultados de aprendizaje:

- ✓ Registrar la información contable y financiera de la empresa contenida en los documentos y soportes contables, teniendo en cuenta la clasificación y las normas de la organización de forma manual o sistematizada.
- ✓ Elaborar informes originados de las transacciones contables registradas de forma manual o sistematizada de acuerdos con normativa y políticas institucionales.

***Ambiente requerido:** Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

***Materiales y/ o recursos**: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

***Duración:** 30 horas*

3.3.5 ACTIVIDAD: Estructurar el plan de negocio del proyecto productivo, aplicando procesos comunicativos eficaces en español e inglés.

Estimados aprendices, recordemos que en las fases anteriores se estableció el nombre, logo, slogan y nicho de mercado de la idea de negocio; para darle continuidad al desarrollo de esta, con el apoyo del instructor de emprendimiento en los equipos de trabajos ya conformados construirán el plan de negocio bajo la metodología del Fondo Emprender, aplicando las normas gramaticales y ortográficas y usando el vocabulario en inglés que compete en la materia.

Para ampliar y reforzar los conocimiento sobre el emprendimiento los invito a ingresar a la biblioteca virtual SENA con su surio y contraseña y el Ebook libro “La mentalidad emprendedora” (Versión PDF) de María del Pilar Gómez Vallejo y leer del capítulo 1 y 2, donde podrán profundizar sobre el tema. Link de acceso: http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/stage.aspx?il=9181&pg=&ed=

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias del mercado.*
- ✓ *Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.*

- ✓ *Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad*
- ✓ *Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, computador o material impreso*

Duración: *45 horas*

3.4 Actividad de transferencia

Aprendices, en el marco de la última actividad de la fase de ejecución y tomando como base las actividades operativas desarrolladas para fortalecer las funciones asistenciales en las áreas administrativas; por favor, expongan a sus compañeros de formación, docentes del área técnica e instructor el resultado de este proceso; para ello tengan encuenta:



- Construyan un informe ejecutivo bajo los parámetros de la GTC 185, que contenga las siguientes partes: Introducción, objetivo, cronograma de actividades aplicado, resultados obtenidos en el desarrolla de las actividades y conclusiones.
- Diseñen una presentación en Powerpoint que contenga la información más relevante del proceso de intervención.
- Socialicen siguiendo los parámetros dado por su instructor para una comunicación asertiva desde la oralidad.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Liquidación de impuestos y retenciones y su contabilización en transacciones de compra y venta. **Evidencia de Producto:** Taller de elaboración de documentos organizacionales. Taller de contabilización con en transacciones de compra y venta balance general. Plan de negocio del proyecto productivo.	Aplica el proceso administrativo, la estructura organizacional en el trámite de los documentos, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. Aplica el manual de funciones y procedimiento en el trámite de los documentos de oficina, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas de la institución. Aplica los procedimientos en la recepción y despacho e interpreta las tablas de retención documental, de acuerdo con la normativa y las políticas institucionales. Usa los canales o medios de ingreso de los documentos., acuerdo con la normativa, las políticas institucionales. Distribuye los documentos recibidos, de acuerdo con la estructura organizacional, la normativa y política institucional.	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación **Técnica:** Observación directa Instrumento:

Informe de ejecución de las actividades de mejora en la empresa didáctica. **Evidencia de desempeño:** Trámite de la correspondencia interna y externa de la empresa didáctica. Preservación de la documentación generada por la empresa didáctica. Socialización de la ejecución de las actividades de mejora en la empresa didáctica.	Envía la documentación de despacho de acuerdo con la normativa y políticas institucionales. Usa los canales o medios de despacho de los documentos., acuerdo con la normativa, las políticas institucionales. Archiva documentos en el consecutivo de acuerdo con organización de la unidad documental. Aplica la normativa y las políticas institucionales de conservación y preservación en los documentos. Aplica en el proceso de recibo y despacho de documento, las técnicas, la normativa y las políticas institucionales. Redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma técnica y las normas gramaticales Digita documentos empresariales y textos haciendo uso de la técnica, velocidad y precisión. Transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación. Utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización. Cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo en aspectos de ergonomía de acuerdo con la política institucional y la normativa. Conserva el documento de acuerdo a las normas técnicas. Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas,	Lista de valoración de desempeño.

	los procesos de comunicación y las políticas de la organización. Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. Atiende llamadas y mensajes de clientes internos y externos de acuerdo con los estándares, tiempos y políticas de calidad de la organización. Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales. Apoya la realización de los eventos teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. Dispone de los equipos, medios audiovisuales y demás elementos requeridos por los ponentes o conferencistas y por la audiencia, para el desarrollo del evento. Verifica el cumplimiento del programa establecido en la agenda teniendo en cuenta las políticas de la organización. Aplica el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y conferencistas al evento de acuerdo al protocolo establecido. Elabora tarjetas y cartas de agradecimiento, observando las normas de protocolo.	

	Aplica buenas pràcticas de uso de la tecnologìa tic de acuerdo con estàndares y recomendaciones. Utiliza motores de busqueda, programas de navegación, correo electrònico, transferencia de archivos, chats, programas de learnig y computaciòn en la nube de acuerdo con las necesidades de informaciòn y comunicación. Elabora reportes en hojas de cálculo de acuerdo a las necesidades de información de la unidad administrativa. Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores. Elabora reportes teniendo en cuenta la tecnología disponible de acuerdo al requerimiento.seguridad de la información de la organización de texto. Entrega los reportes teniendo en cuenta la normatividad ambiental. Controla la entrega de los reportes de acuerdo a las políticas de conservación de documentos de la organización. Calcula el IVA, retenciones de Fuente, IVA e ICA de las diversas transacciones, aplicando las normas tributarias. Registra las operaciones contables, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Decepciona los documentos aplicando los procedimientos y la normatividad vigente. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.	

	Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	

Glosario

Accounting Department: Departamento de Contabilidad.

Activo: Recurso económico propiedad del negocio que se espera produzca beneficios en el futuro.

Activos: Conjunto de bienes y derechos que posee la empresa y que se espera produzcan beneficios. Un activo es un recurso económico propiedad de la empresa.

Activo a largo plazo: Un activo diferente al activo circulante. Cuentas cuyo término se vence en un plazo mayor de 12 meses**.**

Activos circulantes o corrientes: Un activo que se espera será convertido en efectivo, vendido o consumido, durante los próximos doce meses, o dentro del ciclo normal del negocio si este es mayor de un año, sin interferir la operación normal del negocio.

Activos netos identificables: El total de todos los activos excepto el goodwill menos los pasivos.

Annual General Meeting: Consejo General Anual.

Balance de comprobación o de prueba: Una relación de todas las cuentas del mayor con sus saldos. Cuadro de dos columnas donde aparecen los nombres y los saldos débito y crédito de todas las cuentas del mayor.

Balance de comprobación o de prueba ajustado: Una relación de todas las cuentas del mayor con sus saldos, después de que los valores se han modificado para incluir los asientos de ajuste hechos al final del período.

Balance general o estado de situación: Estado detallado, conocido también como Estado Financiero, Estado de Activos y Pasivos, Estado de Recursos y Obligaciones, Estado de Situación o simplemente Estado, que muestra la naturaleza e importe de los Activos, Pasivos, y Capital (activo neto) de un negocio, en una fecha dada.

Bien común: El bien común es un concepto que en general puede ser entendido como aquello de lo que se benefician todos los ciudadanos o como los sistemas sociales, instituciones y medios socio económicos de los cuales todos dependemos que funcionen de manera que beneficien a toda la gente.

Board of Directors: Consejo de Administración.

Branch: Sucursal.

CEO: Director Ejecutivo o Director General.

Chairman: Presidente del Consejo.

CIO: Jefe de Sistemas.

CTO: Director de Tecnología.

Devengado: Son las variaciones patrimoniales que se deben tomar en consideración cuando se calcula un resultado económico.

Derechos y deberes: Qué son los derechos y los deberes. Los derechos son todos los mecanismos legales que protegen a los individuos. Los deberes son las obligaciones que deben cumplir para poder ejercer sus derechos. Los derechos y los deberes se crean para procurar la estabilidad social y una convivencia armoniosa entre los ciudadanos.

Documento organizacional: Son comunicaciones escritas que se utilizan para transmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y las líneas de coordinación jerárquica de la organización.

Equidad: El principio más importante para la contabilidad empresarial y establece que debe existir una equidad en el momento de la preparación de los documentos contables, es decir, que deben realizarse los cálculos y estados financieros de manera clara y objetiva, sin importar que haya intereses particulares de una empresa determinada en juego.

Evento empresarial: Los eventos empresariales son actos que reúnen asistentes relacionados con el sector en el que opera la empresa convocante o con sectores relacionados con esta, con un objetivo determinado.

Factor de riesgo laboral: Es el elemento o conjunto de elementos que estan presentes en las condiciones de trabajo que pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar daño en el trabajador dentro del ambito laboral.

Gestión documental: Es un proceso archivístico sistemático encaminado al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación.

Habilidades sociales: Las habilidades sociales son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que se encuentre.

Headquarters: Sede central.

Herramienta tecnológica: Conjunto de programas informáticos que tiene por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnológico. Estas herramientas te ayudarán a obtener los resultados esperados, ahorrando tiempo y recursos.

Human Resources Department / Personnel Department: Departamento de Recursos Humanos.

Managing Director: Director General.

Negocio en marcha: También conocido como empresa en marcha. Este principio considera que todo organismo económico con vigencia y proyección en el plano financiero es un negocio en marcha.

Norma: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

Organisation chart: Organigrama (árbol organizativo de la empresa)

Periodo contable: También conocido simplemente como periodo. Es el lapso que se establece entre una

Production Department: Departamento de Producción.

Protocolo: El protocolo es el conjunto de reglas que, ya sea por norma o por costumbre, se establecen para actos oficiales o solemnes, ceremonias y otros eventos. El protocolo, por tanto, son las instrucciones, o recomendaciones, que deben seguir aquellos asistentes que acudan a un evento formal.

Purchasing Department: Departamento de Compras.

Realización: Es el principio que nombra que los resultados económicos se podrán registrar una vez que las leyes y prácticas comerciales (bajo las que se llevan a cabo las actividades financieras) lo concedan.

R & D Department: Departamento de Investigación y Desarrollo.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Estos servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas.

Recursos Naturales: Son los bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano y que contribuyen al bienestar social y la seguridad del ser humano de manera directa.

Ruta de evacuación: Es el camino o la ruta diseñada específicamente con los planos del lugar para q los trabajadores y visitantes evacuen las instalacionesen el menortiempo posible teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad.

Sales Department: Departamento de Ventas.

Shareholder: Accionista.

Signo: Indicio que permite deducir algo de lo que no se tiene un conocimiento directo.

Símbolo: Signo que establece una relación de identidad con una realidad, generalmente abstracta, a la que evoca o representa.

Valor de costo: Este es el criterio de valuación utilizado para la obtención de las situaciones: estados financieros condicionados por el valor de costo. Además, es el costo que un producto debe tener en caso de que no haya otras normas o criterios que deban considerarse.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bravo, O. G.(2015) CONTABILIDAD DE COSTOS – 5ta edición, McGraw-Hill

Carta del trato digno SENA, Tomada de: http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/carta_trato_digno_2014.pdf

Conesa Bernal, J. A. (2017). Emergencias y evacuación. Editorial ICB. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/59621

Costa, J. (2007). Señalética corporativa. Barcelona: Costa Punto Com.

Cruz Mundet, J. R., Tanodi, A., Delgado Gómez, A., Barnard Amozorrutia, A., Aguilera Murguía, R., Herrero Montero, A. M., ... & Alberch i Fugueras, R. (2011). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales.

ActDíaz, G. P. (2005). Citas y referencias bibliográficas. Pontificia Universidad Javeriana.

Dzomm. (sf). ¿Qué es el Peso Visual y Cuál es su Efecto en la Composición Fotográfica? [En línea] disponible en internet en https://www.dzoom.org.es/mejora-tu-composicion-conociendo-los-pesos-visuales-de-tus-imagenes/ [Consulta: 17 de abril de 2020].

Farias, L, M (2014) MANUAL DE CONTABILIDAD BASICA – Matra.

Fontanille, J. (2017). Semiótica del discurso. Fondo Editorial Universidad de Lima.

Free Logo Design(06/09/2017). Simbología del color. [En línea] disponible en internet en https://es.freelogodesign.org/blog/2017/06/09/simbologa-del-color [Consulta: 17 de abril de 2020].

Guixà Mora, J. Soriano Llobera, J. y Otero Sierra, C. (2013). Prevención de riesgos laborales. Universitat Politècnica de Catalunya. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/52195

Icontec, N. Normas Icontec para la presentación de trabajos escritos 2012[en línea] disponible en internet en http://es. scribd. com/doc/90081588. Normas-Icontec-2012 [Consulta: 07 de abril de 2020].

Icontec, N. Normas Icontec 2020. [En línea] disponible en internet en https://normasicontec.xyz/ [Consulta: 07 de abril de 2020].

Lerzundi Delgado, Fernando, García,clemencia, Prada, Hernán, Infante, Germán, Caicedo, Juan Camilo, Melo, Alexander, Núñez, Consuelo, Ramírez Acevedo, Albeiro, Zubieta, Helman, Parra Acosta, Julio Alberto, Giraldo López, José Alberto, and Archivo General De La Nación. Gestión De La Correspondencia : Memorias. Bogotá: Archivo General De La Nación, 2002. Print.

Ley 1014 2006: Colombia, C. d. (2006). Ley 1014 de 2006 (Ley de emprendimiento). Bogota: Congreso de la Republica de Colombia.

Manual de planeación Estratégica: Álvarez, M. (2006). Manual de planeación Estratégica. México: Panamericana Editorial S.A de C.V

Manual Oslo: Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid (España): Ediciones Diaz de Santos S.A.

Modelo Canvas: Caldas, M. E., Gregorio, A., & Hidalgo, M. L. (2016). Iniciación en la actividad emprendedora y empresarial 4° ESO (LOMCE) 2016. Madrid: editext S.A.

Moreno, F., Marthe, N., & Rebolledo, L. A. (2011). Cómo escribir textos académicos según normas internacionales: APA, IEEE, MLA, VANCOUVER e ICONTEC. Universidad del Norte.

Organización Mundial de la Salud (2008). Actividad Física. OMS. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity

Organización Panamericana de la Salud (2020). Lanzamiento del programa de mercadeo social para la salud pública – 15 de julio de 2020. Promoción de la Salud. OPS.

https://www.paho.org/es/temas/promocion-saludPeirce, C. S. (2005). El icono, el índice y el símbolo. Traducción castellana de Sara Barrena. Fuente textual en CP, 2-274.

Organización de eventos empresariales / Ana Belén Arrogante Ramírez. Madrid: Ediciones Paraninfo, ©2018.

Puyuelo Cazorla, M., & Merino Sanjuan, L. (2011). La señalética en entornos abiertos y de uso colectivo.

Rotuser. (2018). La importancia de la señalética corporativa. [En línea] disponible en internet en https://rotuser.com/la-importancia-de-la-senaletica-corporativa/ [Consulta: 16 de abril de 2020].

Russo, Patricia. Gestion Documental En Las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC, 2009. Web.

Salvador, Carolina. (2020). 9 pasos para elaborar un Plan de Acción exitoso y sencillo. Recuperado el 14 de julio de 2021. En línea: https://marketerosdehoy.com/marketing-digital/pasos-plan-accion/.

Sectores Talla Mundial: Lucio, J. (2013). Observando el sistema Colombiano de ciencia, tecnologia e innovación: sus actores y sus productos. Bogota: Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología.

Universidad Javeriana (Centro de Escritura Javeriano). Normas Icontec. [En línea] disponible en internet en https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/normas_icontec.pdf [Consulta: 07 de abril de 2020].

Yáñez Sepúlveda, R.; Barraza Gómez, F.; Mahecha Matsudo, S. (2016). Actividad Física, Rendimiento Académico y Autoconcepto Físico en Adolescentes de Quintero, Chile. Educación Física y Ciencia, 18 (2), e017. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7663/pr.7663.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Edwin Aguirre Galeano	Instructor	AEM	marzo de 2022
	Gabriel Ibargüen	Instructor	AEM	Julio de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					