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: 134101 Versión 2
- Nombre del Proyecto: Apoyo asistencial a las áreas administrativas de ambientes empresariales reales o simulados de la región del Valle Del Cauca
- Fase del proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Caracterizar el estado de las áreas administrativas y funcionales inherentes en los ambientes empresariales (MYPES) reales o simulados aplicando la normatividad legal vigente.
- 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:
  - Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
  - Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
  - Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.
  - Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.
  - Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
  - Interpretar las políticas de contabilidad y de información financiera, teniendo en cuenta la normatividad y las políticas institucionales.
  - 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.
  - Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.
  - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
  - Desarrollar habilidades psicomotrices para el contexto productivo y social.
  - Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
    Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Duración de la Guía**: 280 horas**

2. PRESENTACIÓN

Aprendiz quiero darte la más cordial bienvenida al programa *Técnico en Asistencia Administrativa,* cuyo objetivo es brindar formación de calidad en conocimientos técnicos y valores éticos necesarios para apoyar la acción administrativa de la empresas; por tanto, en esta primera fase de proyecto denominada ANÁLISIS, nos centraremos en identificar conceptos y bases fundamentales relacionadas a la administración, documentos empresariales, los tipos de clientes, reconocer fuentes de información, determinar métodos y herramientas tecnológicas para la recolección de la información, entre otros elementos transversales, que permitirán diagnosticar las necesidades de mejora en las funciones asistenciales del área administrativa en la empresas didáctica usada para ejecutar el proyecto formativo.



El desarrollo de las actividades de aprendizaje propuesta requiere por parte de cada uno un alto nivel de compromiso, responsabilidad y dedicación; por tanto, te invito a trabajar con motivación, disciplina y en especial, asumiendo un rol de participación activa que te permita alcanzar de manera exitosa los objetivos de aprendizaje propuestos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Aprendices, los invito a analizar el caso de estudio que se plantea a continuación y resolver los interrogantes dados:

SUPER BURGUER

El señor Andrés Camargo, fisioterapeuta de 35 años de edad montó la hamburguesería SUPER BURGUER, motivado por el deseo de tener un negocio propio que le generara empleo a su familia y mejorara sus ingresos. En la hamburguesería laboran de tiempo completo 2 hermanos del señor Andrés en la cocina (Producción), con quienes se ha negociado pagar un salario integral de $1.300.000.



Don Andrés está muy contento porque en ventas le está yendo muy bien, pero la mayor parte de los clientes han llegado por voz a voz ya que no realizan ningún tipo de publicidad; desde allí, Don Andrés sabe que su empresa aún debe organizarse porque está creciendo y actualmente cuenta con varias falencias, entre estas sus empleados no se encuentran afiliados a ningún sistema de seguridad social; además, no lleva un control

riguroso de los gastos de la empresa, solo se lleva las cuentas en un cuaderno sin mucho orden, por tanto, no sabe el porcentaje de ganancias que está obteniendo.

En cuanto a la atención al cliente, tiene dificultades cuando llegan muchas personas porque para atenderlos solo está el cajero y Don Andrés para tomar los pedidos, y en cocina solo hay dos cocineros para preparar los alimentos; muchas veces les han cancelado pedidos porque se han tardado más de 1 hora para entregarlos.

Finalmente, el negocio fue visitado por un representante de salud pública, quien estableció sanciones por encontrar que los cocineros no cuentan con la dotación requerida y el curso de Buena Manipulación de Alimentos.

Ahora te invito de manera individual a reflexionar sobre el caso, respondiendo los siguientes interrogantes:

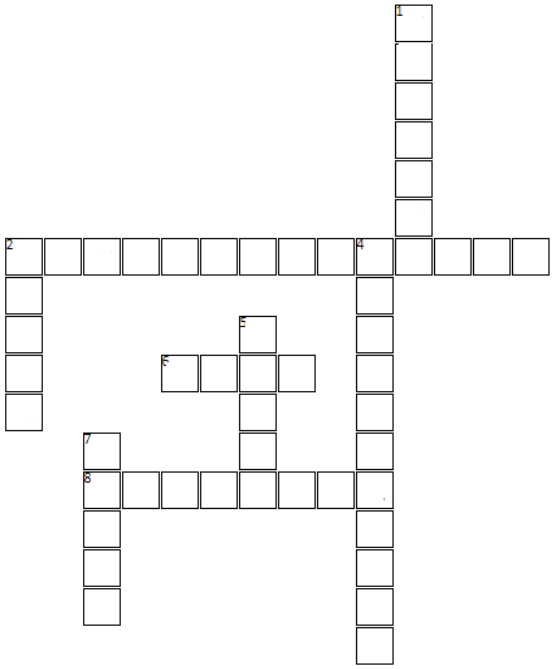
a) ¿Cuál es su opinión frente al manejo que le está dando Don Andrés al negocio? Argumente su respuesta.
b) ¿Qué recomendaciones o propuestas le plantearía a Don Andrés para mejorar su negocio desde el punto de vista administrativo?
c) ¿Qué consecuencias se originarían si Don Andrés decide no realizar ningún cambio en el manejo que está dando al negocio?

Socialice sus respuestas en la mesa redonda dirigida por su instructor.

Duración: 1 hora

3.2 Contextualización

Aprendiz, lo invito a resolver de manera individual el siguiente crucigrama:



Horizontales

2 Iniciativa o aptitud de un individuo para desarrollar un proyecto de negocio, u otra idea que genere ingresos

6 Programa informático destinado al procesamiento de textos

8 Conjunto de preguntas aplicadas a cierta población, para conocer su opinión frente a determinado tema.

Verticales

1 Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

2 Programa que permite trabajar con datos numéricos para realizar cálculos, analizar datos y generar gráficos

4 Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno

5 Herramienta de Google que permite crear, compartir, visualizar y editar documentos en la nube

7 Transacción comercial en la cual se entrega un producto o servicio a cambio de dinero

Una vez finalizado el ejercicio participe de realimentación propuesta por su instructor.

Duración: 2 horas

3.3. Actividades Apropiación

3.3.1 ACTIVIDAD: Reconocer la dinámica organizacional de la empresa didáctica, las relaciones con el cliente, los factores de riesgos y los residuos que se generan en el entorno laboral

Aprendices, vamos a iniciar este proceso formativo reconociendo el entorno de la empresa didáctica y las actividades administrativas y asistenciales que se desarrollan en su entorno; pues en los contextos empresariales se desarrollan actividades en el cumplimiento de los cargos que se deben identificar y comprender para tener claridad del funcionamiento de una organización. Los invito entonces a participar de manera activa de la siguiente actividad, siguiendo los pasos:



Parte 1:

1. Lean en parejas el material de apoyo "Conceptos claves en la dinámica organizacional"; luego resuelvan el Taller dinámica organizacional de la empresa didáctica. Una vez finalizada la actividad, en una mesa redonda socializarán el resultado del taller.

2. Finalmente, desde la competencia de SST desarrollarán la actividad conociendo los factores de riesgos y clasificando los residuos con la instructora del área:

Aprendices estamos dando inicio a la primera fase de análisis de su proyecto formativo, teniendo en cuenta las indicaciones dadas por la instructora en el ambiente de formación en relación a la clasificación de riesgos, así como la clasificación de los residuos producidos en su hogar y en el ambiente laboral de acuerdo con la normatividad legal vigente.

En sus grupos de trabajo, los invito a:

1) Realizar el taller práctico suministrado por la instructora, sobre identificación de factores de riesgos, que se pueden presentar en el entorno laboral.
2) Realizar un recorrido por la institución educativa y elabore el listado de los factores de riesgo que identifique y residuos generados.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.*
- ✓ *Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador, procesador de texto (Word)*

Duración: *50 horas*

3.3.2 ACTIVIDAD: Identificar estructura básica de los documentos organizacionales que se producen en la empresa didáctica bajo la norma vigente, teniendo en cuenta el propósito del proceso comunicativo y las necesidades de herramientas tecnológicas para su desarrollo.

Aprendices la generación de documentos organizacionales en las empresas es fundamental para la sinergia de los procesos administrativos; cabe resaltar que para su elaboración de debe tener en cuenta no solo la norma sino el propósito comunicativo y las herramientas tecnológicas que se usan para plasmarlo; por ello, los invito a desarrollar las siguientes actividades:



1. La comunicación es un factor esencial para la desarrollar las actividades dentro de una empresa, por eso es de vital importancia conocer los elementos que intervienen en ella, su procesos y tipo de actos comunicativos, por eso van a visualizar la presentación en Powerpoint preparada por su instructor donde se explica la temática; partiendo de esto, en parejas realizarán el Taller: La comunicación y sus elementos que deberán entregar resuelto en un documento en Word a su instructor para su revisión y aprobación.

2. De manera grupal, con su instructor realizarán la lectura autorregulada de la GTC – 185; para luego en parejas resolver el taller: "Estructura de los documentos organizacionales." que deberán entregar resuelto en un documento en Word a su instructor para su revisión y aprobación.

3. Finalmente, para reconocer las diferentes herramientas tecnológicas con las que se cuenta para elaborar, guardar y enviar los documentos organizacionales; desarrollen en parejas el taller "Herramientas tecnológicas para el manejo de documentos organizacionales". Completen el taller apoyándose en la consulta en fuentes en las bases de datos de la Biblioteca SENA.

Una vez finalizada las actividades, suban los documentos a la plataforma Territorium en el espacio de evidencias.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.*
- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.*
- ✓ *Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador, porcesador de texto (Word)*

Duración: *50 horas*

3.3.3 ACTIVIDAD: Identificar las necesidades administrativos del área contable de la empresa didáctica, aplicando procedimientos matemáticos para resolver la situaciones problémicas planteadas.

Aprendices, en las organizaciones como la empresa didáctica hay un área contable; en esta se manejan todos los porcesos relacionados con el manejo de los recursos financieros; por tanto, los invito junto con su instructora de contablidad a desarrollar las siguientes actividades:



Parte 1: Profundicemos sobre las empresas y su clasificación

En grupo de cuatro (4) Aprendices, realice lectura del material de apoyo sobre "La empresa y su clasificación" el cual será suministrado por el instructor y le permitirá conocer que es una empresa, factores que intervienen, clasificación de las empresas según tamaño, actividad económica, procedencia de capital, forma jurídica. Posteriormente diseñe un esquema gráfico donde se evidencien los conocimientos adquiridos. Participe de la actividad "Conociendo las organizaciones", orientada por el instructor la cual tiene como objetivo que cada grupo realice la presentación de su esquema gráfico, se aclaren dudas, dando lugar a la retroalimentación.

La evidencia de esta actividad debe reposar en la plataforma Territorium.

Parte 2: Creación de empresa

Aprendiz, lo invito a que consulte en el punto de atención de la Cámara de Comercio de Cartago o en la página web de la cámara de comercio www.camaradecomercio.org.com la siguiente información:

- Qué son las Cámaras de Comercio
- Funciones de las Cámaras de Comercio
- Centro de Atención Empresarial (CAE)
- Proceso para la creación y formalización de una empresa.
- Concepto de Registro mercantil

Realice en grupo de cuatro (4) estudiantes mediante formularios empresariales el registro de la empresa y/o establecimiento establecido por la Institución Educativa desde su proyecto/muestra empresarial teniendo en cuenta lo aprendido en la actividad anterior. Los registros para tener en cuenta son los siguientes:

- Registro ante Cámara de Comercio.
- Registro ante Industria y Comercio.
- Visita de Bomberos.

El instructor despejará sus dudas y se dará lugar a la retroalimentación.

La evidencia de esta actividad debe reposar en la plataforma Territorium.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Interpretar las politicas de contabilidad y de informacion financiera, teniendo en cuenta la normatividad y las politicas institucionales.*
- ✓ *Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación y ventilación*

Materiales y/ o recursos*: Lapicero, papel tamaño carta, computador, porcesador de texto (Word)*

Duración: *50 horas*

3.3.4 ACTIVIDAD: Reconocer las características de la cultura emprendedora y del emprendedor, valorando la condición física individual anatómica y fisiológica de las estructuras musculo-esqueléticas empleadas en la realización de las actividades que ayuden al mejoramiento del desempeño laboral.

El emprendimiento es una estrategia que potencia la formación de las personas gracias a que genera un impacto positivo en su proyecto de vida al identificar iniciativas de negocio para la conformación de nuevas empresas; es por esto que los aprendices de hoy deben diseñar ideas de negocio como agentes activos en su proceso de formación que les permitan ser altamente competitivos en el entorno organizacional, y tener la posibilidad de generar nuevos ingresos a través de la realización de ideas factibles, en donde puedan ofrecer solución a problemas económicos de su entorno. Es por esta razón que los invito abordar el emprendimiento inicialmente desde un punto de vista reflexivo, desarrollando de manera individual la siguiente actividad:



- Lea atentamente el material de apoyo sobre emprendimiento suministrado por su instructor.
- Desarrolle de manera individual el taller “El emprendimiento como opción de vida”, debe ser presentado en un documento en Word bajo las normas APA versión 7.

Una vez finalizada las actividades, suban los documentos a la plataforma Territorium en el espacio de evidencias.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.*
- ✓ *Desarrollar habilidades psicomotrices para el contexto productivo y social.*

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: *20 horas*

3.3.5 ACTIVIDAD: Realizar el informe sobre las necesidades en las funciones asistenciales de las áreas administrativas de la empresa didáctica, haciendo uso de los diferentes sistemas de información.

Aprendices, ahora ya con las bases teóricas de la dinámica organizacional procederemos aplicar dichos conceptos en el contexto real de la empresa didáctica; para ello, vamos a desarrollar un informe final sobre las necesidad que actualmente tiene la empresa con respecro a las funciones asistenciales. En parejas por favor sigan los siguientes pasos para desarrollar la actividad:

1. Aprendices, tomen el caso de la empresa didáctica que su instructor o la institución educativa le suministrará; por favor, consigne la siguiente información que luego deberán exponer en el informe final:

Nombre de la	Tipo de empresa	Actividad Comercial	Teléfono	Dirección

empresa a apoyar				
		Ejemplo: Venta de productos de aseo para el hogar		

2. Después de tener la información básica de la empresa didáctica, procederemos a identificar las áreas funcionales y las actividades que allí se desarrollan en la empresa didáctica:

Área funcional	**Actividades desarrolladas**

3. Analice el formato "Modelo de diagnóstico empresarial" socializado por su instructor líder, con la información allí expuesta identifique y liste las necesidades de mejora para los aspectos valorados en el formato de diagnóstico: organizacionales y administrativos, financieros, tecnicos y de producción.

4. Lean el material de estudio denominado "Métodos para la recolección de la información" que se encuentra en la biblioteca Sena en el siguiente enlace: https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/4671; para esta actividad, consulten también las fuentes web disponibles para la elaboración de encuestas, tales como: https://www.onlineencuesta.com/, https://es.surveymonkey.com/. Al finalizar, realicen una mesa redonda con su instructor para despejar dudas frente al tema trabajado.

Una vez leído el material y despejado las dudas de manera grupal con su instructor, revise las encuestas de satisfacción aplicada previamente a llos clientes de la empresa didáctica, verifique que cumplan con todas las requisitos. Luego, participe en la transferencia de conocimiento relacionada con el tema de tabulación y graficación de datos, desarrolle el procedimiento con las encuestas previamente aplicadas; apóyense del video tutorial https://www.youtube.com/watch?v=8xvjdMHKmYU.

5. Finalmente, una vez desarrollado los cuatro puntos anteriores procedan en las parejas de trabajo a construir el informe final, cumpliendo las indicaciones de su instructor y los parámetros establecidos en la GTC 185. El informe debe contener los siguientes capítulos o títulos:

- Introducción
- Objetivo del informe
- Información básica de la empresa
- Áreas funcionales de la empresa
- Necesidades en las funciones asistenciales de las áreas administrativas
- Resultados de la encuesta aplicada a los clientes
- Conclusiones

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.*
- ✓ *Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.*
- ✓ *Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización*

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, procesador de texto (Word), hoja de cálculo (Excel).*

Duración: ***90 horas***

3.4 Actividad de transferencia

En el marco de la última actividad de la fase de análisis y tomando como base el informe final sobre sobre las necesidades en las funciones asistenciales de las áreas administrativas de la empresa didáctica; diseñe una presentación en donde consolide los resultados más importantes y expóngalos haciendo especial énfasis en las necesidades identificadas.



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, Powerpoint.*

Duración: ***18 horas***

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de conocimiento: 1. Cuestionario áreas funcionales y procedimientos	Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional.	

asistenciales de una empresa. 2. Cuestionario de empresas y tipos de sociedades. **Evidencia de producto:** 3. Taller: Dinámica organizacional de la empresa didáctica. 4. Taller: Identificación de riesgos laborales y residuos. 5. Taller: La comunicación y sus elementos 6. Taller: Estructura de los documentos organizacionales. 7. Taller: Herramientas tecnológicas para el manejo de documentos organizacionales. 8. Taller: El emprendimiento como opción de vida. 9. Informe sobre las necesidades en las funciones asistenciales de las áreas administrativas de la empresa didáctica. 10. Taller: Necesidades administrativos del área contable de la empresa didáctica. 11. Formularios empresariales.	Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes. Aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización. Elige herramientas tic de acuerdo con las necesidades de información y de comunicación, Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet de acuerdo con la tecnología a utilizar. Recolecta datos en encuestas de forma manual o electrónica de acuerdo a la tecnología disponible. Organiza la información de acuerdo con la política institucional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y	

Evidencia de desempeño: 12. Socialización de las necesidades en las funciones asistenciales de las áreas administrativas de la empresa didáctica.	mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos. Aplica normas legales, organizacionales y mercantiles en la constitución de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de empresa, sector económico y las normas legales vigentes aplicadas al sector privado y público Establece la diferencia entre los tipos de empresa de acuerdo al sector económico al que pertenece. Verifica los requisitos legales en la constitución de empresas teniendo en cuenta la entidad de vigilancia. Utiliza las políticas contables teniendo en cuenta el tipo de organización. Aplica los principios contables en los registros de transacciones comerciales y financieras de acuerdo con las políticas contables de la organización. Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	

	Define procedimientos matemáticos según la situación problemática. Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante. Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante. Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando Vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía. Brinda información acerca de objetos y sus características. Propone estrategias de solución de conflictos y negociación, de acuerdo con la normativa. Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.	

	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el Contexto en el que se desarrolla. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.	

Glosario

Administración: Conjunto de funciones que se realizan para administrar (gobernar, organizar una economía)."Se dedica a la administración de empresas; marido y mujer ostentan conjuntamente la patria potestad sobre los hijos y la administración de los bienes comunes".

Acto inseguro: es la acción u omisión del trabajador que crea un riesgo contra su seguridad y/o la de sus compañeros. Los **actos inseguros** constituyen el factor humano de las causas de accidente.

Auditoría: Es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales las acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

Balance: Es el estado que refleja la situación del patrimonio de una entidad en un momento determinado. El balance se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales.

Canal: Medio físico por donde circula el mensaje.

Ciclo contable: Es el período de tiempo en el que se registran todas las transacciones que ocurren en una empresa ya sea mensual, trimestral, semestral o anualmente; el más usado es el anual.

Código: Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.

Clasificación de los residuos: Los residuos pueden ser clasificados según: Su fuente de origen (domiciliarios, industriales, hospitalarios, de construcción) Su biodegradabilidad (orgánicos e inorgánicos) Su composición (para efectos de manejo: papeles y cartones, vidrios, por ejemplo).

Comunicación: El acto comunicativo implica interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. La comunicación va más allá del traspaso de la información, donde dos o más personas están interactuando a través de un código común entre ellos. El código, (un conjunto de signos), utilizado puede ser auditivo, visual, táctil, olfativo y lingüístico.

Compañía: Sociedad o junta de varias personas unidas por un mismo objetivo especialmente para fines comerciales e industriales.

Compañía por acciones: Empresa organizada como entidad jurídica separada y autorizada por un Estado, donde la propiedad está dividida en acciones transferibles de capital.

Condiciones inseguras: Equipos de trabajo, maquinarias y herramientas que NO están en condiciones de ser usados y de realizar el trabajo para el cual fueron diseñadas o creadas y que ponen en de sufrir un accidente a las personas que las ocupan.

Contabilidad: Es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

Costo de venta: Es el costo en que se incurre para comercializar un bien, o para prestar un servicio. Es el valor en que se ha incurrido para producir o comprar un bien que se vende.

Convenios internacionales: 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.

Cultura de paz: consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando encontrar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas y los grupos.

Depósito: Es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados un periodo de tiempo determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie.

Derechos fundamentales laborales: 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.

Derechos humanos laborales: son aquellas condiciones de vida indispensables y mínimas que garantizan la libertad e igualdad de los trabajadores

Dignidad: Cualidad del que se hace valer como persona, se comporta con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia los demás y no deja que lo humillen ni degraden.

Dividendos: Es el pago hecho por una empresa a sus dueños, ya sea en efectivo o en acciones. Los administradores de la empresa se reúnen periódicamente para decidir entre pagar dividendos o no, y para determinar el monto y forma de dicho pago.

Documentos administrativos: Es el soporte físico que utilizan las diferentes administraciones para materializar o plasmar sus actos.

Emisor: Produce el mensaje y lo envía.

Empresa privada: Es el conjunto de actividades empresariales de los particulares.

Empresa pública: Es la creada y sostenida por el poder público.

Empresa unipersonal: Es aquella donde su propietario aporta el capital de la mismaadquiriendo de esta forma todos los derechos del negocio y todas sus obligaciones.

Ente económico: Es la empresa, la actividad económica organizada como unidad.

Estructura organizacional: Es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

Factores de riesgo ergonómico en el trabajo: Los factores de riesgo osteomuscular en el trabajo están en general bien identificados, relacionándose con la manipulación de cargas, las malas posturas de trabajo, los movimientos forzados, los movimientos repetidos, los movimientos enérgicos, la presión mecánica directa sobre los tejidos corporales o las vibraciones, por citar algunos de las situaciones de exposición más comunes.

Factor de riesgo laboral: es el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito laboral.

Hecho económico: Cualquier evento que implique intercambio financiero, susceptible de expresarse en términos monetarios.

Higiene laboral: Conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

Higiene postural: es el conjunto de normas, cuyo objetivo es mantener la correcta posición del cuerpo, en quietud o en movimiento y así evitar posibles lesiones aprendiendo a proteger principalmente la columna vertebral, al realizar las actividades diarias, evitando que se presenten dolores y disminuyendo el riesgo.

Mensaje: Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.

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.

Pausas Activas: Son sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, que incluye adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral. Las Pausas Activas serán una forma de promover la actividad física, como habito de vida saludable, por lo cual se deben desarrollar programas educativos sobre la importancia y los beneficios de la actividad física regular.

Prevención de riesgos laborales: es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos.

Principios universales: Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

Receptor: Recibe el mensaje y lo interpreta.

Referente: Elemento, situación real a la que se “refiere” el emisor.

Residuos Sólidos: Constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico. Se componen principalmente de desechos procedentes de materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.

Riesgo Laboral: Se entiende como los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.

Ruido: Cualquier interferencia que, afectando a cualquiera de los demás elementos, produce el fracaso del acto de comunicación.

Situación: Circunstancias psicológicas, sociales, emocionales, etc. que rodean al “Emisor” y al “Receptor” que condicionan el mensaje e influyen en su transmisión y recepción.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Álvarez, F. (2012). Riesgos laborales. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=5505

Arte para la convivencia y educación para la paz. Tomado de: https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956. Lucina Jiménez coordinadora: 25 de marzo 2020

Bauer, W. (2014). Fundamentos de física. McGraw-Hill Interamericana. Página: 2. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=716&pg=13

Consultores, E. (2015). Gestión integral de residuos solidos. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=7914

Derechos humanos laborales. Tomado de: https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk01C9T0jVxmQRTgF1RN-XysOtZmSzQ%3A1584218665804&ei=KUJtXtDdMPCW_QbdlayIBQ&q=derechos+humanos+laborales+definicion&oq=derechos+humanos+laborales+definicion&gs_l=psy-ab.3..0j0i30.3576.5645..5905...1.2..1.457.2505.0j2j4j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i304i39j0i7i30j0i13i30j0i8i13i30.6KXiXGuqIQw&ved=0ahUKEwiQlsm26proAhVwS98KHd0KC1EQ4dUDCAs&uact=5. 14 de marzo 2020

Enciclopedia Financiera (2012). *Estructura Organizacional*. Recuperado de: "http://www.enciclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm". Consultado el 28 de Marzo de 2014.

Ergonomía en oficinas. Manual de conceptos fundamentales y recomendaciones prácticas. Recuperado de: https://www.achs.cl/portal/trabajadores/Capacitacion/CentrodeFichas/Documents/ergonomia-para-oficinas-conceptos-fundamentales-y-recomendaciones-practicas.pdf Knapp, M. (1999). Comunicación no verbal. Paidós.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Anuario de estadísticas laborales y de asuntos sociales, 2006. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/statistics/est_anuar.htm.

Ludevid, M. (2004). La gestión ambiental de la empresa. Madrid, ES: Editorial Ariel. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Pasquali, A. (1990). Comprender la comunicación. Caracas.

Principios, valores y virtudes. Tomado de: http://mercaba.org/ARTICULOS/Q/que_son_los_principios_los__valo.htm. Recuperado de: 2 de febrero 2017.

Portafolio de servicios https://www.ejemplode.com/11-escritos/1683-ejemplo_de_portafolio_de_servicios.html#ixzz6K1sYCt8Z

Universidad del Salvador. (Sin fecha). La Comunicación. Recuperado el 09 de marzo de 2020 de: https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=24678&chapterid=10521

Vargas M., Héctor J, Mario Orlando Guzmán Morales, Gutnar Gómez, Mario Peñaranda, and Servicio Nacional De Aprendizaje. Métodos Empleados En La Recolección De Información. Servicio Nacional De Aprendizaje (SENA), 1984. Web.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Claudia Patricia López Becerra	Instructor	AEM	Marzo 2024
	Martha E. Bedoya	Instructor	AEM	Marzo 2024
	Onel Varela	Instructor	AEM	Marzo 2024
	María Andrea Delatorre	Instructor	AEM	Marzo 2024
	Luz Dary Montenegro	Instructor	AEM	Marzo 2024
	Leydi Andrea Palacio Rendón	Instructor	AEM	Marzo 2024
	Gloria Escarria	Instructor	AEM	Marzo 2024

.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Edwin Aguirre Galeano	Instructor	AEM	Julio de 2023	Ajustes nueva vigencia