PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: BÁSICO DE CONTABILIDAD COSTOS Y PRESUPUESTOS .

- **Código del Programa de Formación:** 13310063
- **Nombre del Proyecto:** *N/A*
- **Fase del Proyecto**: *N/A*
- **Actividad de Proyecto:** *N/A*

Competencia: Preparar y presentar la información contable y financiera según normas legales y políticas organizacionales

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Conceptos básicos contables de costos y presupuesto.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Conceptos básicos contables de costos y presupues.

Clasificar las empresas y las sociedades de acuerdo al código de comerciodeterminar los campos de acción de la contabilidad, conceptualización y sus objetivos de acuerdo con el régimen contable colombiano.2. identificar cuentas de balance y de resultado de acuerdo con el régimen contable colombiano.3. costear productos y servicios teniendo en cuenta la modalidad de formación y de acuerdo con las necesidades del cliente.4. calcular la utilidad sobre el costo y sobre las ventas de un producto de acuerdo a la política interna.5. presentar cotizaciones de un producto o servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente6. presupuestar las ventas y utilidades de un producto o servicio de acuerdo con las necesidades del cliente.

- **Duración de la Guía:** 40 horas.

2. PRESENTACION

- Se encarga de controlar, registrar y analizar los gastos de una empresa, como los relacionados con la producción y la distribución. Su objetivo es determinar el costo de producción de cada unidad de producto o servicio, y evaluar la eficiencia y rentabilidad de la empresa.
- **Presupuesto**

Es un plan de las operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr los objetivos propuestos en un cierto periodo. La presupuestación de costos es un tipo de presupuesto que implica sumar todos los costos esperados para un período determinado.

Los cursos de contabilidad de costos y presupuestos enseñan a comprender y calcular costos, y a crear y gestionar presupuestos. También proporcionan competencias para tomar decisiones financieras informadas y estratégicas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Actividad: Análisis de Videos

El instructor hace la proyección de tres videos relacionados con el tema de Servicio al cliente a unidades administrativas y los aprendices en grupos colaborativos; visualizan, analizan y realizan un conversatorio del contenido de los videos alojados en los siguientes enlaces: https://youtu.be/Ff3CKVtQgV0 https://youtu.be/8_VJiNEckPU?si=e02Hy3la6g7UjpWf, https://youtu.be/egkOLUiEdx

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de equipos audio-visuales
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero, hoja de block.

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

Actividad: Desarrollar crucigrama. Sobre las carateristicas de un buen y mal servicio al cliente

Por medio del material apoyo proporcionado por el instructor, los aprendices solucionan el crucigrama de las buenas y malas practicas del servicio al cliente.

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Solución física en hacer una exposición sobre la clase de tipos de clientes existentes.
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de equipos audio-visuales
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero, hoja de block.

3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Actividad: Taller

Manejo de las relaciones cliente consumidor en el triangulo del servicio,

En grupos colaborativos, resolver el siguiente taller dado por el instructor de foma física; donde se tendrá en cuenta para su evaluación la participación activa de cada integrante en el grupo de trabajo.
Y criterios de evaluación tales como:

- Entrega oportuna
- Conocimiento en el abordaje del tema
- Presentación

Identificar las habilidades y características de un emprendedor.

a. Enumere que compone el triangulo del servicio
b. Cuales son los tiempo de la verdad en el servicio al cliente .
c. Enumere las diferencias entre servicio al cliente y atención al cliente
d. ¿Por qué? Piensa usted que es importante el servicio al cliente en nuestro entorno.
e. Realizar un ensayo sobre por que es importante el servicio al cliente en la unidades adinistrativas

3.4 Actividad de transferencia

Actividad: Exposición unidad productiva
En base a los conocimientos adquiridos, los aprendices en grupos colaborativos realizarán la exposición de sobre la clase de problemas que se presenta en el servicio al cliente en la unidades administrativas, donde aran una matriz para identificar todos los puntos a favor y encontra.

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: Taller conceptual sobre el manejo conceptual cliente consumidor **Evidencias de Desempeño:** Resuelve crucigramas del tema: Caracteristicas del buel y mal servicio al cliente. **Evidencias de Producto:** Exposición unidad productiva	¿Identifica y ejecuta momentos de verdad durante la atención y el servicio al cliente interno y externo teniendo en cuenta el protocolo establecido. ¿Reconoce la importancia del servicio al cliente en la unidades administrativas en la actualidad? ¿Identifica conceptos de destreza, habilidades y características del buen y mal manejo del servicio al cliente en la unidades administrativas? ¿Aplica conceptos a soluciones reales?	**Técnica:** **INSTRUMENTO:** Taller **Técnica:** **INSTRUMENTO:** Crucigrama **Técnica:** **INSTRUMENTO:** Herramientas de presentación multimedial

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cliente:** Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente."
- **Servicio cliente:** El servicio al cliente se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios
- **NEGOCIO:** Ocupación, actividad o trabajo que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios
- **CARACTERISTICA:** Cualidad o circunstancia que es propia o peculiar de una persona o una cosa y por la cual se define o se distingue de otras de su misma especie.
- **HABILIDAD:** Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

- **COMPETENCIA:** Disputa entre personas, animales o cosas que aspiran a un mismo objetivo o a la superioridad en algo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Duarte, T., & Tibana, M. R. (2009). .questionpro.com › servicio-al-cliente

, una opción para el desarrollo. Scientia et technica, 15(43), 326-331.

Rodríguez Ramírez, A. (2009). Nuevas perspectivas para what-is-storage-as-a-service & gestión, (26), 94-119.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Luis Alberto Marulanda Serna	Instructor SENA	Emprendimiento	12/03/2023

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

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