PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:**Técnico en Contabilización de operaciones
- **Código del Programa de Formación:** 133100
- **Nombre del Proyecto:** Acompañamiento técnico de los procesos contables y financieros de 15 microempresas del sector de la economía naranja de Cartago Valle.
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Precisar acciones contables y financieras determinando la documentación y los impuestos requeridos a cargo de las Microempresas
- **Competencia:**
  1. Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa.
  2. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
  3. Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales
  4. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
  5. 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.
  6. Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
  7. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo
  8. Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
  9. Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

10. Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de Programas de actividad física en los contextos productivos y Sociales.

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

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

1. Reconocer activos, según criterios de medición, procedimiento técnico y normativa

2. Reconocer pasivos, según criterios de medición, procedimiento técnico y normativa

3. Reconocer ingresos y gastos, según criterios de medición, procedimiento técnico y normativa

4. Aplicar técnicas y políticas de servicio al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa

5. Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social

6. Usar herramientas, TIC, de acuerdo con los requerimientos manuales de funcionamiento, procedimientos y estandares

7. Comunicarse de manera sencilla en ingles en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano

8. Comprender información básica oral y escrita en ingles acerca de si mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida

9. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social

10. Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación

11. Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales

12. Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social

13. Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene

14. 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

- **Duración de la Guía**: 345 (Horas)

Introducción



Apreciado Aprendiz:

Bienvenidos a esta lluvia de conocimientos y diferentes temáticas de las actividades de esta fase de Planeación, "Precisar acciones contables y financieras determinando la documentación y los impuestos requeridos a cargo de las Microempresas"; donde con compromiso y disciplina lograremos todos juntos lograr todos los resultados de aprendizaje de las diferentes competencias de esta fase.

Cualquier proceso de ejecución financiera pierde su sentido si no se define e implementa una estrategia de control del mismo, con base a unos objetivos acordes con la situación actual y los proyectos de futuro de la empresa.

En la actualidad, el control financiero se ha convertido en una parte fundamental de las finanzas de cualquier empresa. Por este motivo, es muy importante entender qué significa,

cuáles son sus objetivos y utilidades y qué pasos hay que seguir para su correcta implantación.

Recuerden de la calidad, la disposición del equipo de trabajo y la responsabilidad no solo del manejo de la información sino en la obtención de la misma, los invito a que sean objetivos y que direccionen las actividades de aprendizaje propuestas en la presente guía para identificar las necesidades con una visión profesional y ética ya que ustedes son los principales actores del proceso y los empresarios, participes y beneficiarios indirectos de estas actividades.

Tengan en cuenta que para el desarrollo de la guía, las actividades están direccionadas para desarrollarlas desde la formación virtual como presencial, donde podrán ayudarse con los materiales de apoyo los cuales contienen una variada y completa información sobre los distintos temas abordados, también pueden consultar en la biblioteca virtual del SENA: http://biblioteca.sena.edu.co o visitar la biblioteca física.

"Para tener éxito, tus deseos de triunfar deberían ser más grandes que tu miedo de fracasar". Bill Cosby

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial



¿ Que es un titulo valor?

Los títulos valores están regulados por el código de comercio, quien en su artículo 619 indica que: "Los títulos valores son documentos necesarios para legitimar el ejercico del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativos o de participación y de tradición o representativos de mercancías".

Son documentos firmados por el deudor, donde se reconoce un derecho al tenedor. Tiene un valor económico, pues el ideal es que entren en la circulación económica con los demás bienes.

Apreciado aprendiz, despúes de esta reflexión, los invito a observar estos dos videos de "Titulos Valores" el cual los encontrará en los siguientes enlaces, donde complementará sus conocimientos y de esta forma podrá participar activamente en sus actividades tanto de forma virtual como presencial en el momento de volver a su formación. Seguidamente despúes de observar los videos deberá contestar los siguientes interrogantes:

Video :https://www.youtube.com/watch?v=LN5Y6kgMeoA

Video: https://www.youtube.com/watch?v=41sFfaJP05g

Responda los siguientes interrogantes de manera individual:

- ✓ ¿Dé su apreciación de que son los títulos valores y porqué son fundamental en toda empresa?
- ✓ ¿Cuáles son sus carácteristicas?
- ✓ ¿Para qué sirven?
- ✓ ¿Cuáles son los títulos valores?
- ✓ ¿De una breve explicación de cada uno de ellos?

Como evidencia de la actividad se debe realizar un informe dando respuesta a estos interrogantes, la cual debe reposar en el portafolio de evidencias, y deberá enviarse por la plataforma de la IE Sor María Juliana, o por cualquiera de estos medios digitales: correo, whatssapp

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

El reconocimiento de la importancia de la información financiera para las empresas es fundamental en la toma de decisiones de inversión. Para el desarrollo de esta actividad vamos a contestar desde los conocimientos adquiridos a lo largo de su proceso formativo en el colegio y de las experiencias vividas lo siguiente:

CONCEPTOS	MIS CONOCIMIENTOS
Que es un Activo	
Que es un Pasivo	
Que es un ingreso	

Que es un titulo valor	
Que herramientas ofimáticas conozco	
Que es el patrimonio	

Como evidencia de la actividad dejar ´plasmado el cuadro en el un cuaderno dedicado al Sena y tomar una imagen fotográfica para compartirla con su instructor ya sea por correo, o por WhatsApp.

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

3.3.1. Reconocer los elementos contables, administrativos y financieros que un emprendedor debe planear para tener éxito aplicando estrategias de buen servicio al cliente.

Actividad 3.3.1.1 Conocimiento los activos



Los activos son los bienes que toda empresa posee tales como bienes físicos, dinero, deudas que otras personas tienen con nosotros, etc., esto desde el punto de vista del Decreto 2649 . Para las normas NIIF (Normas Internacionales de la Información Financiera) los activos son recursos controlados por la entidad como resultado de hechos pasados de los cuales se espera obtener beneficios económicos futuros.

A- **Para el desarrollo de esta actividad** consultar en el Plan único de Cuentas (PUC) el concepto de los activos y de un ejemplo, consignarlos en el cuaderno Sena

B- **Mediante una cuenta T**, graficar cuando se debitan los activos y cuando se acreditan con su correspondiente saldo de manera escrita. La evidencia debe reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

C- **Realizar consulta** en el plan único de cuentas y hacer un listado de las cuentas que pertenecen al grupo de los activos, (Ejemplo 11: Disponible etc). Desarrollar la actividad en el cuaderno Sena y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

Actividad 3.3.1.2 Conocimiento los Pasivos



El **pasivo**, desde el punto de vista contable, 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.

A- Los pasivos son las obligaciones que toda empresa tiene con terceras personas, estamos hablando de las cuentas por cobrar, de los proveedores, de las obligaciones bancarias, etc para el desarrollo de esta actividad **consultar en el Plan único de Cuentas (PUC)** el conceto de los pasivos y de un ejemplo, consignarlos en el cuaderno Sena

B- **Mediante una cuenta T graficar** cuando se debitan los pasivos y cuando se acreditan con su correspondiente saldo, de manera escrita. La evidencia debe reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

C- **Realizar una consulta** en el plan único de cuentas y hacer un listado de las cuentas que pertenecen al grupo de los pasivos, (Ejemplo, 21: Obligaciones financieras etc). Desarrollar la actividad en el cuaderno Sena y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

Actividad 3.3.1.3 Conocimiento de los Ingresos y Gastos



A- Los Ingresos son los dineros obtenidos en el desarrollo de una actividad comercial ya sea por venta o prestación de un servicio y los gastos son las salidas de dinero necesarias para el desarrollo de una actividad comercial ya sea por concepto de servicios públicos, nómina, publicidad o transporte, etc. Para el desarrollo de esta **actividad consultar en el Plan único de Cuentas (PUC)** el conceto de los ingresos, gastos y de un ejemplo de cada uno, consignarlos en el cuaderno Sena

B- **Mediante una cuenta T graficar** cuando se debitan y acreditan los ingresos y gastos con su correspondiente saldo de manera escrita. La evidencia debe reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

C- **Realizar una consulta** en el plan de cuentas y hacer un listado de las cuentas que pertenecen al grupo de los ingresos y grupo de los gastos (Recuerdo que los grupos son los que están conformados por dos dígitos). Desarrollar la actividad en el cuaderno Sena y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

D- **Desarrollar el taller general** sobre activos, pasivos, ingresos y gastos. La evidencia debe reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica del desarrollo de la actividad.

Actividad 3.3.1.4 TITULOS VALORES



Los títulos valores son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora, pueden ser de contenido crediticio, corporativo o de participación y de tradición o representativo de mercancías, según el artículo 619 del código de comercio.

Desde el punto de vista material el título valor es un documento escrito, siempre firmado (unilateralmente) por el deudor; es además un pedazo de papel que contiene diversas menciones, en un segundo plano, se define al título valor como un derecho en beneficio de una persona.

Prácticamente toda persona en algún momento de su vida ha tenido en sus manos un título valor, como puede ser una letra de cambio, un cheque, un pagaré, etc., por lo que es un tema de cultura general conocerlo.

A. Mediante **el video de Cápsulas** de Educación Financiera de títulos valores y medios de pago, proyectado en el ambiente de formación por su instructor o desde el ambiente de su casa, conformaremos una mesa redonda donde usted aprendiz participará activamente para aclarar dudas de que son los títulos valores, que clases de títulos valores se pueden comprar, y de cómo se elaboran dichos títulos valores mediante ejercicios prácticos en su ambiente de formación.

   Video Cápsulas de Educación Financiera de Títulos Valores y medios de pago
   https://www.youtube.com/watch?v=1za2w-2FZpg

B. Después de aclarar las dudas e inquietudes sobre el tema de títulos valores, deberá realizar por escrito **un comentario** en un octavo de cartulina, de la importancia de los títulos valores y su manejo. Enviar imagen fotográfica al instructor para su valoración.

C. **Elaborar un collage** con los diferentes títulos valores (Pagarés, Letra de cambio, cheque, Pólizas, Certificados de Depósito, Papel comercial, Facturas comerciales, Bonos del Estado etc); dándole explicación de su utilidad e importancia

Enviar evidencia fotográfica del collage a su instructor para la valoración y guardar el collage en el portafolio de evidencias.

Actividad 3.3.1.5. VIVENCIANDO EL MANEJO DE CAJA

De manera individual investigar en su PUC, y con los conocimientos adquiridos en su Institución Educativa, la dinámica de la cuentade la caja, y toda la parte conceptual, con el fin de aplicar las normas de seguridad y las normas de atención a los clientes; **grafiquen en la cuenta "T"** de manera teórica y con un ejemplo, cuando se debita y se acredita con su respectivo saldo.

La evidencia de esta actividad serán plasmadas en el cuaderno SENA, enviar imagen fotográfica por cualquiera de medios descriptos anteriormente.

3.3.1.6. CONOZCAMOS EL MANEJO DE CAJA MENOR



Aprendices por medio de los conocimientos adquiridos en su Institución Educativa con el docente de contabilidad, sobre el manejo práctico de la caja menor, los invitamos a que **planten un ejercicio** que contenga 6 transacciones con su respectivo recibo de caja menor y realizar el reembolso de esos 5 recibos, (Fondo de caja menor $500.000).

La evidencia de esta actividad debe reposar en el cuaderno SENA, ya sea pegando los recibos de caja menory el formato de reembolso, o dibujándolos; también se podrán diligenciar en el sistema y luego enviar la imagen fotográfica por la plaforma de la Institución, o los otros medios descriptos anteriormente.

3.3.1.7. LIQUIDACION DE NOMINA, DEVENGADOS, DEDUCCIONES, LIQUIDACIONES E INDEMNIZACIONES



Se establece la nómina como un Proceso mediante el cual se relacionan en un documento los salarios, las deducciones, el valor neto pagado, aportes parafiscales y apropiaciones de los trabajadores que hayan laborado en un período determinado. El formato de la nómina en términos generales debe contener:

- El encabezamiento: con el nombre del empleador, nombre del documento y período de pago.

- Esquema central: en el que deben aparecer el nombre de cada uno de los trabajadores, los días laborados, valores devengados, deducciones, neto pagado y firma y documento de identidad de los empleados, en la parte final van las apropiaciones.

- Parte final: una sección para colocar las observaciones pertinentes a actividades laborales y valores registrados en la nómina con las firmas de quien elabora, revisa, aprueba y contabiliza el respectivo documento.

- El valor devengado: está constituido por las sumas que el empleador paga al trabajador por los distintos conceptos que forman el salario.

- Deducciones: voluntarias o de ley corresponden a dineros que disminuyen el valor devengado por cada uno de los trabajadores.

- El valor neto: corresponde a la diferencia del total devengado y el total deducido de cada trabajador.

- Las apropiaciones: corresponde a los aportes que debe cancelar el empleador por concepto de parafiscales y provisiones.

Teniendo en cuenta el tema explicado por el docente con la ayuda del material de apoyo, sobre nómina, devengados, deducciones, liquidaciones e indemnizaciones, apropiaciones y provisiones, **desarrolle las siguientes actividades:**

A.- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos que conforman una nómina

B.- Defina que es un contrato de trabajo, clases de contrato según la forma y según la duración (Elabore un cuadro sipnótico)

C.- Elabore mapas mentales de: Las obligaciones del trabajador, del empleador, de las prohibiciones del trabajador y empleador

D.- Investigue: En qué consiste el SOI, y ante que entidades se puede pagar la planilla integral de liquidación de aportes (PILA)

E.- Desarrollo ejercicios básicos de nómina, aplicando los porcentajes establecidos por ley, según cada caso aplicando las normas vigentes (Planteados por el instructor en el material de apoyo).

F.- Las evidencia deben reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de cada una de las actividades desarrolladas .

3.3.1.8. SISTEMAS DE INVENTARIO Y METODO VALUACIÓN DE INVENTARIOS



Un sistema de inventarios es muy diferente a un método de valuación; cada uno tiene sus objetivos que difieren mucho del uno al otro.

El sistema de inventarios tiene como objetivo el control de los mismos, mientras que el método de valuación de inventarios tiene como objetivo el determinar el costo de venta y el de valorar o valuar el inventario final.

Una cosa es controlar las existencias de los inventarios, y otra muy diferente es la determinación del costo de cada unidad vendida del inventario o valorar el inventario final de un periodo.

Comprender el concepto, las características y los fundamentos de los sistemas de valoración de inventarios resulta ser de gran utilidad para la empresa, ya que son estos lo que realmente fijan el punto de producción que se pueda tener en un periodo. El administrador financiero debe tener la información pertinente que le permita tomar decisiones sobre el manejo que se le debe dar a este rubro del activo organizacional.

Apreciado aprendiz, después de apropiarse de su conocimiento lo invito a desarrollar taller de aplicación, en donde se realicen registros en las tarjetas de kárdex aplicando métodos de valuación, identificando y operando sistemas de contabilización y control de inventarios, registrando en forma manual y sistematizada el control de inventarios a través de tarjetas de Kárdex o aplicativos específicos para el control de inventarios. Además, elegir una empresa en la cual realice un inventario físico, clasificación de productos homogéneos y valorización; presentando los resultados de la actividad.

Será verificado por el instructor a través de lista de chequeo .

Las evidencias deben reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de cada una de las actividades desarrolladas .

Los aprendices por medio de talleres en clases y material de trabajo, aplicarán los conocimientos adquiridos sobre métodos de inventarios, al mismo tiempo tendrán la destreza y habilidad de Efectuar registros en las tarjetas de kardex aplicando métodos de valuación (UEPS, PEPS y P.P)

3.3.1.9. MEDICION Y RECONOCIMIENTO INICIAL DE ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO, INGRESOS, GASTOS



En el proceso de aplicación de las NIIF es fundamental comprender los principios de Medición y Revelación.

Reconocimiento es el proceso de incorporación, en los estados financieros, de una partida que cumple la definición de un activo, pasivo, ingreso o gasto. Es el proceso de identificar y registrar o incorporar formalmente en la contabilidad los hechos económicos realizados. Para que un hecho económico realizado pueda ser reconocido se requiere que corresponda con la definición de un elemento de los estados financieros, que pueda ser medido, que sea pertinente y que pueda representarse de manera confiable

Medición es el proceso de determinación de los importes monetarios por los que una entidad mide los activos, pasivos, ingresos y gastos en sus estados financieros. La medición involucra la selección de una base de medición.

Apreciado aprendiz, después de empoderarse del conocimiento de los principíos de medición y reconocimiento de las cuentas de los Estados Financieros lo invito a realizar la siguiente actividad:

A.- Identificar la nueva normativa internacional a través de un cuadro comparativo de los decretos 2649 del 1993 y la ley 1314 de 2009, mencionando los cambios establecidos según la normatividad legal vigente

Evidencia que debe reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de la actividad desarrollada .

3.3.2.0. LEGISLACION TRIBUTARIA: ELEMENTOS DEL TRIBUTO, CONCEPTO DE IMPUESTOS NACIONALES Y LOCALES



1.- "En la obligación tributaria, aparecen por un lado el **sujeto activo**, que es la entidad estatal con derecho para exigir el pago del tributo, el **sujeto pasivo** o persona en quien recae la obligación correlativa, el **hecho gravado** o **situación de hecho** indicadora de una capacidad contributiva a la cual la ley confiere la virtualidad de generar la obligación tributaria, y la **base gravable** y la **tarifa,** que son los elementos determinantes de la cuantía misma de la obligación"

A.- Después de empoderarse del conocimiento de los elementos del tributo (Material de apoyo) lo invito apreciado aprendiz, a que realice **un mapa mental** con todos los elementos que conforman el tributo.

B.-Luego de observar el video en youtube sobre la historia de los impuestos en el mundo https://www.youtube.com/watch?v=o2Lync_Lktk , elaborar en un escrito un resumen, sobre la importancia de los impuestos para una sociedad.

Evidencia que debe reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de la actividad desarrollada .

2.- Impuestos Nacionales y Locales:

En Colombia existen diferentes tipos de impuestos que se clasifican en Departamentales, Municipales y Nacionales. Los impuestos nacionales aplican para las personas naturales y jurídicas residentes en el territorio nacional; sin embargo, no todos son responsables de declarar estos impuestos, existen condiciones que determinan quiénes deben hacer la respectiva declaración.

Nos guste más o menos todos pagamos impuestos, esa es la verdad. Y lo hacemos continuamente, muchas de las veces sin ser muy conscientes de ello: al tomar un café en un bar, al comprar una entrada para un concierto, al matricular un coche, al hacer una obra en casa….. Municipales son los que se exigen por los ayuntamientos, por lo que son de aplicación sólo en el territorio del municipio.
Por ejemplo, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

C.- En el material de apoyo encontrará los tipos de impuestos nacionales y locales en Colombia, con estos realizar un **mapa conceptual** explicando cada uno de ellos.

D.-Después de apropiarse de todos los conocimientos de los diferentes impuestos, los invito apreciados aprendices a elaborar **un cuadro sinóptico** acerca de los Contribuyentes, Declarantes del impuesto de renta, requisitos formales; Impuesto a las Ventas, Condición Jurídica y Obligaciones, Otras Obligaciones Tributarias (retención en la fuente, retención de IVA, Industria y Comercio y retención de Industria y comercio) y formales de funcionamiento.

E.- Además **cuadro comparativo** entre las características del responsable y no responsable del IVA (recuerden que estas denominaciones reemplaza al antiguo régimen Común y régimen Simplicado)

Evidencias que deben reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de las actividades desarrolladas .

3.3.2.1. OPERACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE



1.- Reporte de Fallas:

Ofrecer un servicio al cliente de calidad es una estrategia que no debe faltar en tu plan de negocios, atender sus necesidades y brindarles una atención excepcional es hoy día un notable diferenciador que te permite captar una gran parte del mercado. La manera en la cual tu equipo de ventas atiende a cada uno de los clientes es un tema que no puede dejarse a la improvisación o a gusto de cada uno.

Por suerte la tecnología siempre juega a favor y cada día son más y más las herramientas a tu disposición que pueden brindarte información precisa y relacionada al servicio a clientes que ofreces, la cual puedes utilizarla para emprender mejoras que te permitan mantener una posición competitiva.

La opinión de tus clientes es realmente valiosa por eso, es importante detallar cuáles son los temas principales, preguntas o inquietudes frecuentes que tu cartera de clientes presenta sobre los productos o

servicios que ofreces y partir de ello para diseñar estrategias o tomar medidas correctivas que te permitan mejorarlos consecutivamente.

A.- Después de identificar cuáles son las fallas que se tiene con el servicio al cliente, te invito aprendiz que a través de **un mapa mental** identifiques en cualquiera de las áreas de la IE. Sor María Juliana como aulas, cafetería, enfermería, coordinación, rectoría, biblioteca etc., el reporte y atención de fallas que se tienen en el servicio al cliente, porque tu como estudiante aprendiz eres un "cliente".

2.- Dando respuesta al servicio al cliente, defición, técnicas y tiempo:



Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. Es también una eficiente herramienta de marketing .

Un servicio adecuado al cliente puede bien significar la diferencia por encima de la competencia para cualquier empresa, y puede ser una herramienta promocional tanto o más poderosa que el marketing, la publicidad o la venta personal.

Existen varias técnicas de servicio al cliente, que logran fidelizarlo es decir, la clientela demanda atención de parte de sus empresas, en un proceso recíproco, en que el consumo se personaliza y se vuelve parte de la identidad social del consumidor. Para ello es indispensable contar con un adecuado servicio de atención al cliente.

B.- Teniendo en cuenta cuáles son la técnicas y respuestas de servicio al cliente, para lograr que sea fiel al producto o servicio, después de identificar en el punto A el reporte y atención de fallas del área que escogiste de tu colegio, **identifica en el mismo mapa mental**, cuáles serían las técnicas que utilizarías para darle respuesta a esas fallas .

Recuerda Apreciado aprendiz que tienes un material de apoyo para que te guies en todo el proceso de la guía.

3.- Código de ética, principios rectores y normas:

Cada empresa tiene una versión actualizada del Código de Conducta para clientes, proveedores y colaboradores , el código es una declaración de principios rectores y valores entre los que resalta la ética e integridad, viene definiendo la forma en la que hacen negocios en el mercado siempre dentro de la ley, guiados por los resultados, pero atendiendo al cumplimiento de los principios de responsabilidad empresarial. La excelente reputación se basa en cómo se comportan como empresa, y cómo se comportan nuestros empleados, nuestros clientes, proveedores y colaboradores. Todos juntos construimos nuestra imagen. Dirigimos este Código a nuestros clientes, proveedores y colaboradores para asegurarnos que sean los más competentes y fiables e igualmente cuidar nuestra relación con ellos.

C.- Investiga si en la IE. Sor María Juliana, existe un código de ética con sus principios rectores y normas de servicio al cliente; **mediante un informe** explica en que consiste este código. Si no existe investiga de cualquier otra empresa por los medios tecnológicos que estén a su alcance el código de ética de servicio al cliente.

Evidencias que deben reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de las actividades desarrolladas

3.3.2.2.Caracterizando la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social



La idea de negocio es el eje fundamental tras el que circula el negocio de la empresa**.** Urge cuando el empresario reconoce una idea innovadora y la relaciona con las capacidades creativas, organizativas y productivas de la compañía. La idea de negocio debe estar relacionada con el público objetivo (toda idea debe responder a una necesidad del consumidor/comprador), con los recursos y la tecnología que se dispone, teniendo en cuenta como principal factor la rentabilidad de dicha idea (costo/beneficio) en el mediano y largo plazo.

A-Querido aprendiz para el desarrollo de esta actividad basado en el material que su instructor le envie deberá realizar un mapa conceptual con las características que debe tener una idea de negocio y con sus palabras definira que es una idea de negocio. Dejar evidencia escrita en su cuaderno Sena y enviar imagen fotográfica para su valoración por parte del instructor.

B- Aprendiz lo invitamos a despejar las dudas con su instructor por cualquiera de los medios tecnológicos de que disponga y basados en el conocimiento adquirido sobre como plantear una idea de negocio en el punto A, definir su idea de negocio que contenga:

- Evaluacion de la rentabilidad/costo: si su idea será o no rentable.
- Recursos y capacidades: de que recurso dispondrían para la idea de negocio o de donde los obtendrían.
- Utilidad: que utilidad tendría su idea de negocio para los clientes, en que los beneficiaria.
- Consumidores: a que personas de que sexo, edad, estrato social, localidad, gustos y preferencias etc. Estara dirigido nuestra idea de negocio.
- Relevancia: si la idea es nueva o vas ha añadir algo a un producto o a un servicio y como.
- Valor agregado: que es lo que diferencia tu idea de negocio de otras ideas o de la competencia.
- Competencia: cual seria la competencia que tendrías .
- El mercado: identificar si es un mercado nuevo o si es un mercado donde ya conocian la marca mas no el producto o si ya conocían el producto pero como le agregamos algo innovador será aceptado.
- Prueba: como harian la prueba o la demostración de su producto ante personas o clientes

Realizar esta caracterización de la idea de negocio de manera escrita y lo mas entendible posible sean creativos e innovadores al momento de elegir la idea de negocio y de plasmarla. NOTA: la idea de negocio puede basarse en la empresa que vienen creando en la materia de Contabilidad.

C- con la idea de negocio que cada aprendiz plasmo se hará una feria de ideas de negocio, la cual se buscara el medio de difusión mas conveniente de acuerdo con la disponibilidad de herramientas tecnológicas o si ya estamos haciendo formación presencial se hará en el ambiente de formación.

Como evidencia de las actividades deben enviar imagen fotográfica al instructor para su valoración y la guardaran en su portafolio del aprendiz para la valoración física posteriormente.

3.3.2. GENERANDO ESTRATEGIAS DE MEJORA DEL ESTADO ACTUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO DE LAS MICROEMPRESAS SELECCIONADAS USANDO LA TECNOLOGÍA COMO HERRAMIENTA

3.3.2.1 Plantear problemas aritméticos de acuerdo con los contextos productivo y social



1.- **Plantea regla de tres de acuerdo a la relación entre las variables:**

La regla de tres es una relación de proporcionalidad muy sencilla y muy útil en nuestra vida diaria pues nos permite determinar un dato desconocido a partir de tres datos conocidos.

El uso de la regla de tres nos permite determinar una serie de incógnitas, y en el mundo de las finanzas resulta muy útil, como en el el caso de porcentajes donde nos permite determinar diferentes elementos de un número o porcentaje dependiendo de los valores conocidos y el valor que se necesita determinar.

La regla de tres establece una relación de proporcionalidad entre las tres variables conocidas y la incógnita que llamaremos X.

A.- Apreciado aprendiz lo invito a que consulte en el material de apoyo ejercicio básico de regla de tres de acuerdo a relación entre variables, y desarrollarlo.

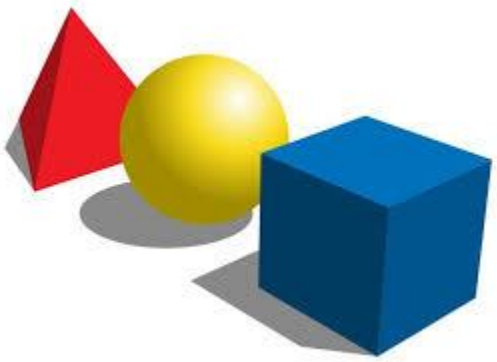
2.- Perimetro, Area y Volumen:

El Perimetro es la suma de las medidas de los lados de un rectángulo. Esto equivale al contorno de la forma a ser calculada.

El Área puede ser definida como la medida de la superficie, y se descubre a partir de multiplicar la base por la altura.

El volumen corresponde al espacio que la forma ocupa, por lo tanto, es la multiplicación de la altura por el ancho y por el largo.

B.- Después de recibir el conocimiento en la IE. Sor María Juliana, y con el material de apoyo lo invito aprendiz, a que investigue un poco mas sobre estas áreas y construya figuras geométricas que le llamen la atención y donde pueda usted calcular el perimeto, área y volumen.



Evidencias que deben reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de las actividades desarrolladas

3.3.2.2. Usar herramientas “TIC” , de acuerdo con los requerimientos manuales de funcionamiento y procedimiento



Las herramientas TIC os ofrecen multitud de posibilidades para facilitar el aprendizaje colaborativo, un enfoque didáctico con grandes ventajas para ustedes aprendices y para nosotros los instructores. Por ejemplo un blog puede convertirse en un diario de trabajo perfecto para registrar cada avance, el chat es un método de comunicación rápido y eficaz para opinar u organizarse, etc.

A.- Después de tener el conomiento con el material de apoyo de las herramientas TIC, lo invito apreciado aprendiz a que investigue un poco mas de las diferentes herramientas que podemos utilizar, para tener comunicación en este plan de contingencia por el que estamos atravesando el mundo entero COVID-2019; y **construye un mural** bien sea físico o con alguna herramienta tecnológica a su alcance en el momento, y **diseña una lluvia de ideas** con todas estas herramientas a utilizar, **dibujándolas y explicando** cada una de ellas porque sería de gran utilidad en nuestro aprendizaje colaborativo.

Evidencia que deben reposar en el cuaderno Sena que venimos trabajando y enviar imagen fotográfica de las actividades desarrolladas

3.3.2.3. Building information about daily situations in work environment



A.- Aprendices, nunca sabremos hacia dónde vamos si antes no sabes en donde nos encontramos. Así pues, les invito a responder las preguntas presentadas a continuación. Así podrás determinar qué tan lejos estas de lograr el conocimiento requerido para dar cumplimiento con esta actividad.

	1	2	3	4	5
COMPRENDO VOCABULARIO Y EXPRESIONES EN INGLÉS EN CONTEXTOS PERSONALES					
COMPRENDO INFORMACIÓN BÁSICA EN TEXTOS EN INGLÉS CON UN NIVEL.					
COMPLETO FORMULARIOS CON INFORMACIÓN PERSONAL					
MI CAPACIDAD DE BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE OBJETOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.					
EXPRESO MI QUEHACER DIARIO PERSONAL Y LABORAL					

COMPRENDO RECOMENDACIONES SOBRE CONDUCTAS SEGURAS EN EL LUGAR DE TRABAJO					
EXPRESO MIS GUSTOS, PREFERENCIAS Y ACTIVIDADES EN EL TIEMPO LIBRE					
COMPRENDOE NARRACIONES CORTAS ORALES Y ESCRITAS ACERCA DE SITUACIONES COTIDIANAS Y RUTINARIAS					
EMPLEO LA ESTRUCTURAS DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS					
COMPRENDO CONVERSACIONES CORTAS ACERCA DE EXPERIENCIAS PASADAS					
ESCALA					
1 - NIVEL MAS BAJO 5 - NIVEL MAS ALTO					

B.- Socialización con los aprendices de los contenidos temáticos y conceptuales a desarrollar durante esta fase de Planeación con el objetivo de alcanzar el nivel de competencia esperados de acuerdo al nivel.

Como actividad inicial para comprender y describir situaciones simuladas en contextos específicos desde un role play.
De manera individual los invito a practicar el ejercicio desde diferentes situaciones que se presenten en su vida diaria con compañeros de clase o en familia, recuerden que el verdadero resultado de aprendizaje se logra desde la experiencia, de la práctica y la revisión constante.
GRAMÁTICA: teniendo en cuenta los elementos que encierran las palabras en pregunta WH-Question words. Preguntas indirectas dentro de frases: Who, where when, why…because, y Presente simple pasivo
VOCABULARIO: Verbos regulares e irregulares, vocabulario sobre estados de animo
PRONUNCIACIÓN: Énfasis en las frases verbales, Entonación en descripción de estados de ánimo, División de palabras y frases largas.

3.3.2.4. La ortografía en la escritura



A.-La ortografía es una herramienta esencial que todo profesional debe manejar, pues su conocimiento y dominio, permiten escribir de manera correcta los mensajes que enviamos a nuestros emisores; es por esto que se hace

www.sena.edu.co
SENAComunica

fundamental fortalecer nuestras habilidades ortográficas de manera que estemos en capacidad de construir textos escritos comprensibles.

Estimados aprendices, los invito entonces a visualizar la presentación en Powerpoint *"La ortografía en la escritura"* que su instructor de comunicación ha preparado para ustedes; a través de esta realizaremos un repaso de las normas ortográficas básicas a tener en cuenta al momento de escribir algún tipo de texto

Por favor, tomen nota y si presentan alguna inquietud frente a los temas allí trabajados, los invito a participar en el "*foro de inquietudes de comunicación"* dispuesto en la plataforma *Territorium* o a través del correo eaguirre88@misena.edu.co, plasmando allí las preguntas para que su instructor de comunicación pueda resolverlas.

Aprendices, al finalizar la visualización de la presentación en Powerpoint, los invito de manera individual a desarrollar las actividades propuestas en el *"Taller: Repaso reglas ortográficas básicas"* que enviarán resuelto al correo de instructor de comunicación en la fecha indicada para su revisión y aprobación.

B.- La cohesión y la coherencia para la construcción de textos

La cohesión y la coherencia son dos propiedades con los que debe contar cualquier tipo de texto para que este transmita un mensaje claro al emisor; por ello, cuando se está construyendo un mensaje se debe velar porque su estructura cuente con estos dos elementos.



Apreciados aprendices, los invito entonces a visualizar la presentación en Powerpoint *"La cohesión y la coherencia para la construcción de textos"* que su instructor de comunicación ha preparado para ustedes; a través de esta conoceremos los elementos que debemos usar para que un texto sea coherente y cohesionado.

Por favor, tomen nota y si presentan alguna inquietud frente a los temas allí trabajados, los invito a participar en el "*foro de inquietudes de comunicación"* dispuesto en la plataforma *Territorium* , plasmando allí las preguntas para que su instructor de comunicación pueda resolverlas.

Aprendices, al finalizar la visualización de la presentación en Powerpoint, los invito de manera individual a desarrollar las actividades propuestas en el *"Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los textos"* que enviarán resuelto al correo de instructor de comunicación en la fecha indicada para su revisión y aprobación.

3.3.2.5. Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario, prácticar los derechos fundamentales del trabajo, promover el uso racional de los recursos naturales:

Aprendices llego la hora de que identifique y potencialice sus habilidades a nivel personal y social comunitario, es por ello que lo invitamos a que se motive a realizar las lecturas y actividades que les proponemos en esta guía, a fin de que logres alcanzar los resultados de esta fase y aprobar las competencias en el proceso de formación del técnico, para aprobar el primer resultado deberás realizar la lectura que se propone en el siguiente link: https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5102475&query=competencias+sociales, desde la pagina 21 a la 31, en caso de que no pueda ingresar por este medio, en la plataforma encontrará el material de apoyo concerniente a la actividad planteada, solo debe ingresar y descargar el archivo que contiene la lectura.

A partir de la lectura se plantean las siguientes preguntas que serán resueltas de manera personal y que permitirá al aprendiz identificar sus propias habilidades sociales y nos permitirá a los instructores del área de ética valorar lo aprendido.

Actividad 1:

De acuerdo a la lectura propuesta del capítulo 1 HABILIDADES SOCIALES EN LOS CONTEXTOS PROFESIONALES del libro Competencias Sociales en las Relaciones Interpersonales y grupales escrito por Alfonso Javier García Gonzáles, el cual se encuentra de la biblioteca virtual del SENA, conteste las siguientes preguntas de manera personal e individual.

1. ¿Qué componentes de la inteligencia emocional cree usted que domina? ¿Por qué? mencione un ejemplo de cada componente en función de su experiencia personal

2. ¿Qué importancia tiene el autocontrol en la aplicación de habilidades sociales?

3. Realice un mapa conceptual de las diferentes estrategias de afrontamiento de situaciones sociales

4. Realice una lista de las habilidades sociales que piensa usted son necesarias para desempeñar un puesto de trabajo eficaz.

5. Analice el siguiente caso:

Caso A :

Llevas varias semanas observando que Pablo no se comporta de la misma manera que antes. Sus compañeros de clase no se acercan y busca apoyo constante en Mario, quien es líder natural de la clase. Pero Pablo piensa que nunca llegará a compararse con Mario a quien idolatra.

¿Qué estrategia de afrontamiento está realizando Pablo y explique qué técnica de aprendizaje emplearía con El para evitar que emplee mecanismos de defensa?

Para aprobar los resultados 2 y 3 de esta fase, se propone consultar el libro de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991 el cuál deberá leer y comprender específicamente los 30 artículos que encontrará en el TITULO 2 “DE LOS DERECHOS, LAS GARANTÍAS Y LOS DEBERES”, Capítulo 2 “De los Derechos fundamentales”.

A continuación relaciono el link donde podrá consultar de manera interactiva estos artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991 https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1; del mismo modo en el material de apoyo encontrará el mencionado libro completo.

Por último, aprendiz, en el material de apoyo encontrará la “LA CARTA DEL TRATO DIGNO DEL SENA” la cual deberá consultar y conocer para que la tome como guía y apoyo para el desarrollo de la actividad 2 que a continuación se relaciona:

Actividad 2

Leer lo propuesto en la guía (Los 30 artículos de los derechos fundamentales de la Constitución Política de Colombia y la Carta del Trato Digno del SENA)

Realizar su propia carta del trato digno hacia el entorno social laboral donde exponga los derechos fundamentales que usted tendrá para con la sociedad y el cuidado de los recursos naturales, esta deberá contener, información general (hace referencia a su misión, en este caso la misión que cumplirá a nivel laboral), principios y valores personales, derechos y deberes (que usted tendrá con respecto a su trabajo), despedida. (no olvide su aporte al cuidado de los recursos naturales).

Las actividades serán enviadas a la instructora de ética en la fecha que con ella sea acordada, se recibirá la información al siguiente correo, enviarla a la instructora que le corresponda:

SEMADAR PEADA SOTO: speada@misena.edu.co

DIANA JULIETH GAVIRIA PÉREZ: dianis_434049@hotmail.com

3.3.2.6. Plan de alimentación e higiene para fortalecer el rol como técnicos laborales



La nutrición es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo. Una dieta suficiente y equilibrada combinada con el ejercicio físico regular es un elemento fundamental de la buena salud.

Aprendices iniciamos la fase de planeación y con el objetivo de fomentar los buenos hábitos de nutrición e higiene para el mejoramiento de las actividades cotidianas y el desempeño laboral, debemos de tener en cuenta un conjunto de comportamientos o actitudes para mantener cuerpo y mente de una manera adecuada por tal motivo realice:

A.- Elabore de manera individual teniendo en cuenta la actividad de la fase anterior (ficha antropométrica) un plan de alimentación para un mes en formato suministrado por su instructor, tenga en cuenta:

1. Los conceptos que se contemplan en la pirámide nutricional.
2. El valor energético de la dieta debe ser de 30-40 kcal por kilo de peso.
3. Tenga en cuenta los alimentos constructores, energéticos y reguladores.

B.- Teniendo en cuenta el técnico que está cursando realice una simulación en la cual se evidencien varias situaciones de higiene laboral y postural. En grupos (4) personas, grave un video que tenga un tiempo de duración no mayor a 5 minutos.

C.- Participe activamente en las sesiones prácticas de actividad física que apuntan hacia el mejoramiento de su bienestar físico y mental, relacionadas con el fortalecimiento de destrezas motrices y mejoramiento de su condición física en actividades programadas por el instructor SENA y el docente de educación física de su institución educativa. Diligencie el instrumento de evaluación y alimente el portafolio de evidencias.

3.3.2.7. LLUVIA DE IDEAS DEL ESTADO ACTUAL DE LA MICROEMPRESA

Apreciados aprendices, con base a la lista de chequeo que realizaron en la fase de análisis de la empresa seleccionada por ustedes, realizarán una lluvia de ideas a partir de los resultados obtenidos en la encuesta, para diseñar o plantear las diferentes actividades que vamos a desarrollar, y como vamos a intervenir y mejorar en esa empresa como:

- Dando educación en cuanto a legalización por medio de charlas educativas con la Cámara de Comercio de Cartago
- Ustedes como aprendices tener el acompañamiento del instructor para dar educación a los dueños de esas empresas.

Apreciado aprendiz lluvia de ideas que socializaremos en el ambiente de aprendizaje bien sea presencial o virtual.

3.4. Actividades de Transferencia del conocimiento

Apreciado aprendiz, hemos llegado al final de la fase de planeación, lo invito a que se empodere de todos sus conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de esta fase, y diseñe usted la herramienta didáctica con la que socializaremos todo lo aprendido.

Socializar esta herramienta didáctica con el instructor y tomar imagen fotofrafica de esta evidencia.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Cuestionario de aplicación Activos, Pasivos, Ingresos y Gastos	-Identifica la estructura contable, de acuerdo con los requerimientos de la organización. - Identifica en el PUC la clase, el grupo, la cuenta y subcuenta - Identifica el aumento , disminución y saldo de cada cuenta que conforman los Estados Financieros	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas. **Instrumento de evaluación:** Cuestionario.
Evidencias de Producto: Taller General Activos, Pasivos, Ingresos y Gastos	-Identifica la estructura contable, de acuerdo con los requerimientos de la organización. - Identifica en el PUC la clase, el grupo, la cuenta y subcuenta - Identifica el aumento , disminución y saldo de cada cuenta que conforman los	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	Estados Financieros	
Evidencias de producto. Collage de Titulos Valores	Identifica requisitos legales de los soportes contables y títulos valores en las transacciones comerciales, según normativa. -Clasifica técnicamente los documentos de acuerdo con el tipo de transacción realizada. -Diferencia los documentos comerciales de los títulos valores y documentos.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Desempeño: Collage de Titulos Valores	Identifica requisitos legales de los soportes contables y títulos valores en las transacciones comerciales, según normativa. -Clasifica técnicamente los documentos de acuerdo con el tipo de transacción realizada. -Diferencia los documentos comerciales de los títulos valores y documentos.	**Técnica de evaluación**: Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño.
Evidencia de producto. Ejercicio planteado de caja menor	-Identifica la estructura contable, de acuerdo con los requerimientos de la organización - Tiene conocimiento claro del manejo de la caja menor - Maneja y elabora de manera correcta los recibos de caja menor - Maneja y elabora de manera correcta el reembolso de caja	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	menor	
Evidencias de Producto 1.-Mapa conceptual de los elementos que conforman la nómina 2.- Cuadro Sipnótico Contrato de Trabajo	-Identifica los elementos que conforman la nómina - Reconoce en las organizaciones la legislación laboral, según normativa.	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Desempeño: Taller General Activos, Pasivos, Ingresos y Gastos	-Identifica la estructura contable, de acuerdo con los requerimientos de la organización. - Identifica en el PUC la clase, el grupo, la cuenta y subcuenta - Identifica el aumento , disminución y saldo de cada cuenta que conforman los Estados Financieros	**Técnica de evaluación**: Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño.
Evidencias de Producto: Taller de aplicación kardex y métodos de valuación	-Registra en forma manual el control de inventarios a través de tarjetas de kardex - Registra de manera correcta los costos del producto - Identifica que para cada venta se debe registrar el costo de ventas	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Producto: **1.-** Mapa conceptual Impuestos Nacionales y Locales 2.- Mapa mental Elementos del Tributo	- Identifica en las Organizaciones la legislación tributaria, según normativa. - Reconoce diferencias entre un	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	tributo Nacional y Local , según normativa.	
Evidencias de Producto: 1.- Mapa Mental Reporte y atención de fallas Servicio al cliente	1.- Resuelve los requerimientos del cliente, en la prestación del servicio de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Organización 2.- Identifica el área en la IE., el reporte y atención de fallas que se tiene en el servicio al cliente	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Producto: 1.- Mapa conceptual características idea de negocio	1.- Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial 2.- Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial.	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Producto: 1.- Figuras geométricas: perímetro, área, volumen	1.- Calcula perímetros, Áreas y Volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica 2.- Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas 3.- Construye figuras geométricas calculando perímetro, volumen, area	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Producto: 1.- Mural herramientas tecnologicas	1.- Elige herramientas TIC, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación 2.- Maneja computadores,	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

	periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso 3.- Identifica las diferentes herramientas tecnológicas a utilizar en este plan de contingencias COVID-2019	
Evidencias de Desempeño My personal and labor routines	-Utiliza correctamente las funciones gramaticales para describir emociones y dar consejo. -Pronuncia el vocabulario de forma adecuada. -se expresa con fluidez y coherencia. -Hace preguntas y responde a ellas usando las funciones gramaticales adecuadas.	**Técnica de evaluación**: Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño.
Evidencias de Producto: actividad en la cual algunos aprendices Escriben una historia desde su propia experiencia y luego formula preguntas a sus compañeros para confirmar la comprensión de la misma.	-Pronuncia el vocabulario de forma adecuada. -Expresa su opinión usando el vocabulario aprendido. -Reporta noticias, problemas y desastres haciendo uso de las formas gramaticales adecuadas. -Se expresa con fluidez y coherencia.	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Evidencias de Producto: -Taller: Repaso reglas ortográficas básicas -Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los	Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su	**Técnica de evaluación**: Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

textos	intencionalidad. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. 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.	
Evidencias de Conocimiento Realiza una actividad a través de la cual los aprendices comparten sus experiencias sobre situaciones en ambientes de trabajo y como las afrontaron, compartir desde su punto de vista que hubieran hecho.	-Se expresa con fluidez y coherencia. -Conoce el aparato tecnológico seleccionado y lo describe con confianza. -Pronuncia el vocabulario adecuadamente. -Utiliza las funciones gramaticales apropiadas en su presentación.	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas. **Instrumento de evaluación:** Cuestionario.
Evidencias de Producto: Crecimiento personal y comunitario, Basado en los derechos fundamentales del trabajo,	-¿Qué componentes de la inteligencia emocional cree usted que domina? ¿Por qué? mencione un ejemplo de cada componente en función de su	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:**

Promoviendo el uso racional de los recursos naturales	experiencia personal - ¿Qué importancia tiene el autocontrol en la aplicación de habilidades sociales? - lista de las habilidades sociales que piensa usted son necesarias para desempeñar un puesto de trabajo eficaz	Lista de chequeo de producto
Evidencias de Producto: Plan de alimentación e higiene para fortalecer el rol como técnicos laborales.	-Administra un plan de higiene corporal dentro del contexto productivo. -Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.	**Técnica de evaluación:** Valoración del producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto

5. **GLOSARIO DE TERMINOS**

Empresa: Organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

Contabilidad: Contabilidad es la ciencia y técnica que enseña a recopilar, clasificar y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa.

Normatividad: conjunto de reglamentos de origen interno, cuya función es controlar o dirigir el buen funcionamiento de un fin o acción.

Causación: Este principio habla que los hechos se debe reconocer cuando estos se realicen y no cuando se reciba o se haga el pago, es decir, se causan cuando venda el producto o se preste el servicio,

independientemente a si se recibe el pago o no. Se entiende que cuando se realiza el hecho económico, esta ha constituido una obligación o un derecho exigibles.

Toma de decisión: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

CULTURA EMPRENDEDORA: es el conjunto de cualidades, conocimientos y habilidades necesarias que posee una persona, para gestionar un proyecto concreto o su rumbo profesional. La **cultura emprendedora** está ligada a la iniciativa y acción.

LIDERAGO: es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

INNOVACION: Se refiere a aquel cambio que introduce alguna novedad o varias. Cuando alguien innova aplica nuevas ideas productos, conceptos, servicios y prácticas a una determinada cuestión, actividad o negocio, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.

Canal: Medio físico por donde circula el mensaje.

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

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.

Emisor: Produce el mensaje y lo envía.

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

Receptor: Recibe el mensaje y lo interpreta.

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

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.

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.

Whose: asking about ownership, Whose are these keys?
Whose turn is it?

What: asking for information about something, What is your name?

Where: asking in or at what place or position, Where do they live?

how long: length (time or space), How long will it take?

how many: quantity (countable), How many cars are there?

Coherencia: Para que un texto tenga coherencia textual, es necesario que las diversas ideas que lo construyen, tanto las principales como las secundarias, se encuentren vinculadas lógica y eficazmente de modo que el lector pueda identificar el significado global del texto.

Cohesión: La cohesión textual, también conocida como cohesión léxica, es la unión entre palabras, párrafos, y oraciones, a través del uso de conectores, pronombres, sinónimos, antónimos, etc. con la finalidad de evitar el uso repetido de las palabras pero manteniendo una idea coherente para el lector.

Gramática: Es la parte de la Lingüística que estudia el conjunto de normas y principios que rige una lengua.

Ortografía: Es el sistema de reglas que regula la escritura de una lengua específica, como puede por ejemplo la lengua española

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

Permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Estos comportamientos son necesarios para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

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.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. Inteligencia Emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

CONSTITUCION POLITICA: La constitución política, también llamada Carta magna o Carta Fundamental, es la ley máxima y suprema de un país o estado. En ella se especifican los principales derechos y deberes de sus participantes, y define la estructura y organización del Estado.

DERECHOS FUNDAMENTALES: Colombia acogió esta figura en la Constitución de 1991, donde se reconocen como derechos fundamentales aquellos que son necesarios para que la persona humana cuente con una vida digna, se trata entonces de garantías individuales que tienen todas las personas sin distinción y que son inherentes a su condición humana.

RECURSOS NATURALES: Se denominan recursos naturales a aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano; y que son valiosos para las sociedades humanas por contribuir a su bienestar y desarrollo de manera directa (materias primas, minerales, alimentos) o indirecta (servicios ecológicos).

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD: Es el estado en la cual las aspiraciones humanas puedan ser satisfechas manteniendo la integridad ecológica, es decir, que las acciones del hombre permitan la interacción con el medio ambiente y el desarrollo humano se mantenga a través del tiempo.

CARTA DEL TRATO DIGNO: Es un manual de servicio al ciudadano donde se establecen los principios, valores, derechos y deberes para asegurar la calidad y del servicio, garantizando los derechos de la ciudadanía.

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

VISIÓN PERSONAL: es tener en mente la imagen futura de tu persona desarrollada por ti mismo, considerando el entorno real en el que te desenvuelves; la cual servirá de guía en el proceso de tu proyecto de vida profesional para evitar que te extravíes.

Se convierte en el impulso que motiva y dirige tus esfuerzos, dándole sentido y significado a lo que haces, bajo una perspectiva de mediano y largo plazo.

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.

ESTILOS DE VIDA SALUDABLE: hacen referencia a un conjunto de comportamientos o actitudes cotidianas que realizan las personas, para mantener su cuerpo y mente de una manera adecuada.

HÁBITOS ALIMENTICIOS: Para comer bien necesitas alimentarte de una manera variada y equilibrada. En tu dieta deben tener cabida distintos tipos de alimentos, en proporciones y cantidades variables.

HIGIENE: Una higiene adecuada te evitará muchos problemas de salud. El concepto de higiene no solo hace referencia al aseo y limpieza, sino que afecta al ámbito doméstico.

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.

PRODUCTOS TOXICOS: Son muchos los productos tóxicos a los que el organismo está expuesto. La contaminación ambiental de las ciudades es considerada, en estos momentos, uno de los factores de riesgo más importantes para la salud.

HABITOS TOXICOS: El tabaco, alcohol y las drogas están prohibidos rotundamente. Solo se tolera el vino y la cerveza, pero solo una copa al día.

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).

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.

Factores de riesgo laboral: Un **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**

Riesgo Laboral: Se entiende como **riesgo laboral** a 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.

5. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Actualícese abril 27 del 2015. Tipos de Sociedades y sus diferencias (Ltda., S.A., Comanditas, S.A.S., Colectivas). Recuperado de:
- http://actualicese.com/actualidad/2015/04/27/tipos-de-sociedades-y-sus-diferencias-ltda-s-a-comanditas-s-a-s-colectivas/
- http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html
- Código de Comercio [CC]. Decreto 410 de 1971. Junio 16 de 1971 (Colombia).
- Knapp, M. (1999). *Comunicación no verbal*. Paidós.
- Pasquali, A. (1990). *Comprender la comunicación*. Caracas.
- 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

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

- Fierro, M (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. Ed). Recuperado de base de datos:http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=11162325&p00=niif
- Rincón, C.A. Lasso Marmolejo, G. Parrado Bolaños, A.E.(2012). Contabilidad siglo XXI. Recuperado de base de datos: http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=10623634
- Álvarez, F. (2012). Riesgos laborales. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=5505

- 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

- https://www.englishclub.com/vocabulary/wh-question-words.htm
https://englishatiessf.webs.com/Daily%20Routine_pictures%20and%20questions.pdf

- Española, R. R. A. (2010). Ortografía de la lengua española. Espasa.
- El juego.net. [eljuego.free.fr]. (2002). Los signos de puntuación. [En línea] (03 abril de 2020). Recuperado de: http://eljuego.free.fr/Fichas_gramatica/FG_puntuacion.htm
- Huerta, S. (2010). Coherencia y cohesión. Herencia: Estudios literarios, lingüísticos y creaciones artísticas, 2(2), 76-80.
- Letras Heridas. [letraheridas.blogspot.com]. (17 de abril de 2013). El texto: adecuación, coherencia y cohesión. [En línea] (01 abril de 2020). Recuperado de: http://letraheridas.blogspot.com/2013/04/el-texto-adecuacion-coherencia-y.html
- Torrego, L. G. (2015). Ortografía de uso español actual. Ediciones SM España.
- Vilarnovo, A. (1991). Teorías explicativas de la coherencia textual. Revista española de Lingüística, 21(1), 125-144.
- Libro: Competencias Sociales en las Relaciones Interpersonales y grupales escrito por Alfonso Javier García Gonzáles Tomado de: https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5102475&query=competencias+sociales

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991, Tomada de: http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1
- CARTA DEL TRATO DIGNO SENA, Tomada de: http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/carta_trato_digno_2014.pdf
- Texas heart institute.Nutricion.recuperado de:https://www.texasheart.org/heart-health/heart-information-center/topics/nutricion/
-
- La capsula del medico.Drraydan.que son los nutrientes y de donde los obtenemos.recuperado de:https://www.youtube.com/watch?v=aHGRtwz0xAE
-
- Rioja salud.posturas correctas ante el ordenador.recuperado de : https://www.riojasalud.es/ciudadanos/catalogo-multimedia/prevencion-de-riesgos-laborales/higiene-postural?showall=1
-

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Paula Andrea Sánchez	Instructor	SENA CTA	Marzo de 13 del 2020.
	Diana Julieth Gaviria	Instructor	SENA CTA	Marzo de 13 del 2020.
	Maria Victoria Tanus	Instructor	SENA CTA	Marzo de 13 del 2020.
	Edwin Aguirre	Instructor	SENA CTA	Marzo de 13 del 2020.
	Johnny Mauricio Galviz	Instructor	SENA CTA	Marzo de 13 del 2020.
	Alvaro Jorge Cardona	Instructor	SENA CTA	Marzo de 13 del 2020.

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

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