1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Contabilización De Operaciones Comerciales Y Financieras.
- **Código del Programa de Formación**: 133100
- **Nombre del Proyecto:** Acompañamiento técnico en los procesos contables y financieros de 15 microempresas del sector de la economía naranja en Cartago valle del cauca.
- **Fase del Proyecto:** Planeación.
- **Actividad de Proyecto:** Identificar el estado actual contable de las microempresas seleccionadas.
- **Competencia:**

1. Reconocimiento De Recursos Financieros
2. Atención A Clientes
3. Razonamiento Cuantitativo Frente A Situaciones Susceptibles De Ser Abordadas De Manera Matemática
4. Empleo De Elementos De Cultura Emprendedora Y Empresarial De Acuerdo Con Los Contextos Productivos, Social Y Personal
5. Aplicación De Tecnologías De La Información Y La Comunicación (Tic), De Acuerdo Con Las Necesidades Del Entorno
6. Aplicación De Prácticas De Protección Ambiental, Seguridad Y Salud En El Trabajo
7. 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.
8. Desarrollo De Procesos De Comunicación Oral Y Escritos En Forma Eficaz Y Efectiva, Teniendo En Cuenta Situaciones De Orden Social, Personal Y Productivo
9. Ejercicio De Los Derechos Fundamentales Del Trabajo.
10. Interacción En El Contexto Productivo Y Social Con Principios Éticos.
11. Implementación De Hábitos Saludables Mediante La Actividad Física, De Conformidad Con Las Exigencias Del Perfil Idóneo De Egreso.

- **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 servicios 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 estándares
7. Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.
8. 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.
9. 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.
10. Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
11. Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y la transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales al trabajo.
12. Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como, practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales, promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad.
13. Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
14. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía: 200 horas.

2. PRESENTACION

BIENVENIDOS APRECIADOS APRENDICES



Estimado Aprendiz:



La contabilidad es la ciencia interdisciplinaria por excelencia, no importa la actividad que se realice (deportiva, en salud, artes, ingeniería etc.); personas y organizaciones necesitan medir y reconocer sus hechos económicos de forma oportuna y real para lograr una dirección y mejora continua en sus procesos. Actualmente la contabilidad está siendo regulada y se emiten estándares internacionales para lograr que los usuarios de la información puedan consultar, analizar y evaluar no importa donde se encuentren o el idioma que hablen. La globalización es una realidad y aunque para algunos estos cambios generan crisis, lo importante es poder visualizar las oportunidades que la profesión contable brinda.

"Solamente los que arriesgan llegar demasiado lejos son los que descubren hasta dónde pueden llegar."

THOMAS STEARNS ELIOT

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial



Estimado Aprendiz:

Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.

Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social.

¿Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto, deben ser tratados de igual manera?

- Con la anterior; reflexión: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta en una hoja de block.

- Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que responda:

- Como se ha sentido en el papel de cliente
- Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
- Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
- Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
- En que piensa que debería de mejorar.

Con su experiencia en los temas propuestos realizaremos un conversatorio con todo el grupo para aprender de las mismas y hacer la sugerencia de que sería lo correcto.

Desarrolle las actividades en un documento de Word y no olvide conservar las evidencias desarrolladas dentro de su portafolio individual de forma física.

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

Estimado aprendiz:

Realice las siguientes actividades de forma individual.

- Identifique los bienes que posee su grupo familiar, pregunte que transacciones realizan y elabore un cuadro semántico – grafico, clasificando, así:

a) ¿Cuáles bienes son de su propiedad?

b) ¿Cuáles representan deberes con otras personas?

c) ¿Cuáles representan dineros percibidos?

d) ¿Cuáles representan salidas de dineros?

Recuerde tener las anteriores actividades resueltas dentro de su portafolio de evidencias y esté atento a la retroalimentación de su instructor a las actividades antes planteadas.

3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Indagar en las características del servicio al cliente y el portafolio de productos y servicios de la organización mediante consulta de satisfacción al usuario, utilizando herramientas TIC, habilidades y destrezas de comunicación precisa en inglés y español.

3.3.1. Conocer las políticas, normas y procedimientos del servicio al cliente, para su aplicación en el contexto social y empresarial.

3.3.1.1. Identificar y clasificar al cliente

El cliente es en la actualidad, el centro en torno al cual gravitan todos los intereses de una organización. Hoy, no sólo es indispensable estudiar sus características, necesidades, expectativas, deseos, etc., también es necesario que la empresa cree estrategias y programas para el análisis y la resolución de sus quejas, sugerencias e inquietudes y para mejorar el servicio ofrecido.

Querido aprendiz haga la siguiente actividad de forma desescolarizada, ingrese a la biblioteca virtual del SENA y consulte en la base de datos "E-libro" http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=11410748

- Definición de Cliente
- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente.
- Que son las normas de gestión de la calidad en servicio al cliente.
- Que es una política de servicio.
- Cuáles son las políticas de servicio al cliente
- Que es el proceso del servicio al cliente
- Cuáles son las 4 etapas de servicio al cliente.

Posteriormente basado en la información investigada vamos a preparar un mapa conceptual con material reciclable de periódicos y revistas.

3.3.1.2. Teniendo en cuenta la información suministrada por su instructora de los tipos de clientes y observando los videos: https://youtu.be/Ypc9fCF4A3M. 8 tipos de clientes y como atenderlos. https://youtu.be/GXjaoUVT0RA – Momento de verdad Servicio al cliente. http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos.

1- Y en base a ellos responda las siguientes preguntas en una hoja de block.

- Cuáles son sus características como cliente y por qué.
- Con cuál de los clientes mencionados se identifica
- Investigue como debe ser el trato para cada uno de los clientes.
- Realizar un protocolo de atención a los clientes.

2- Aprendiz a partir de la información estudiada, realizar un video en el cual deje ver 8 pequeñas escenas donde claramente se logre evidenciar un juego de roles con los 8 tipos de clientes.

Posteriormente se socializaremos las escenas en el ambiente de formación con el fin de hacer una lluvia de ideas y mejorar las estrategias.

3.3.1.3 Identificar diferencias entre servicio al cliente y atención al cliente.



Teniendo en cuenta el material de apoyo PDF “Modulo 2 de Servicio al cliente” pagina 7 y 8 diferencias entre atención al cliente y servicio al cliente, realice un cuadro comparativo entre Atención al Cliente y Servicio al Cliente,

- En un octavo de cartulina defina y escriba 3 estrategias para un servicio al cliente de calidad en una organización que usted conozca.

3.3.1.4. Definiendo el Triángulo del Servicio

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001), ilustró como un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes:

- Defina el ciclo o Triangulo del servicio al cliente, cómo funciona, características y fases. en un octavo de cartulina a través de un esquema que permita integrar y explicar cada uno de sus elementos.

- Realice un listado con todos los momentos de verdad con los que entra el cliente en contacto con la empresa y clasifíquelos en MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES Y CRÍTICOS.

- Realice el Triángulo del Servicio al cliente Para su empresa didáctica de estudio.

3.3.1.5 Protocolo del servicio al cliente.

Elabore de manera individual un folleto informativo que contenga un mínimo de 10 páginas con los siguientes temas:

- Protocolo de servicio personal al cliente
- Protocolo de servicio al cliente por teléfono
- Protocolo de servicio al cliente por mensajes de voz y correo electrónico
- El asertividad
- La empatía
- La escucha activa
- Satisfacción de los clientes

3.3.1.6 Politicas y procedimientos del servicio al cliente.

El manual de políticas y procedimientos, Es un documento que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la empresa, además de proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados.

1- Aprendiz de manera individual realice un cuadro con las diferencias entre Políticas y Normas
2- Después de tener claridad en las diferencias que existe entre una política y una norma, vamos a realizar para nuestra empresa didáctica el manual de políticas y procedimientos para un buen servicio al cliente en la organización.

3.3.2. Reconocer los criterios de medición para el Activo, Pasivo, Ingresos y Gastos en el registro de las operaciones contables realizadas en las organizaciones, con respecto de la norma internacional de información financiera con enfoque social de derechos.

3.3.2.1 Identificación de la Cuenta T

Aprendices, Conozcamos entonces la cuenta **T** como la primera herramienta de ayuda para lograr entender cómo realizar un registro contable que cumpla a cabalidad con los principios contables utilizados.

Haciendo uso de material de apoyo suministrado por su Instructora pdf "Contabilidad general enfoque práctico", también puede consultar en la biblioteca virtual SENA las siguientes bases de datos.

- **E-books, libro Contabilidad Universitaria (7ª. Ed.).**
- **E-libro, Libro contabilidad básica (4ª. Ed.).**
- **E-libro, Introducción a la contabilidad. José Alcarria**

Responda los siguientes interrogantes y consigne sus respuestas en un documento Word:

- ¿Qué es una cuenta?
- ¿Qué es la cuenta T?
- Escriba los elementos de la cuenta T pdf "Contabilidad general enfoque práctico" página 30-31,
- ¿Cómo está estructurada una cuenta T?
- ¿Cómo se realizan registros en la cuenta T?
- ¿Cómo determino el saldo de una cuenta T?
- ¿Por qué se llaman cuentas reales o de balance?
- ¿Por qué se llaman cuentas nominales o de ganancias y pérdidas?
- Defina: Activo, Pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y costos.
- Codificación dinámica y estructura de (activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos)

Después de realizada la consulta, elaboren un crucigrama en el cual se evidencien las definiciones y 15 palabras del tema propuesto. Al terminar busquen una pareja de trabajo con la cual se sientan identificados y entréguenle el crucigrama para que lo resuelvan.

Nota: **pueden consultar otras fuentes bibliográficas, en caso de que requieran ampliar más la información.**

3.3.2.2. Clasificación, Nomenclatura y Movimiento de las Cuentas.

1- Desarrolle las actividades propuestas individualmente en un documento de Word y preséntelas en un Informe, deben de estar listas para socializarlas con su instructor y compañeros en la próxima sesión y subirlas a la plataforma.

a. *¿Quién reglamenta y para quienes está dirigido el Decreto 2649 y 2650 de 1993?*
b. *¿Cuál es su objetivo y contenido?*
c. *¿Cómo está estructurada la codificación del Catálogo de Cuentas? Mencione y explique.*
d. *¿Cuáles son los códigos de las cuentas al nivel de "clases" y a qué nombre equivalen?*

¿Qué es una cuenta contable?

e. *¿Qué es Ecuación Contable? ¿Qué es el principio de Causa-Efecto? Para estos dos elementos dé explicaciones y establezca nexos entre ellos.*
f. *¿Qué es partida Doble? ¿Quién la inventó? ¿En qué consiste? Mencione un ejemplo para explicar.*
g. *Identifique 4 cuentas de Activo, 4 del Pasivo, 4 del Patrimonio, 4 de Ingresos, 4 de Gastos y 4 de Costos. Describirlas y resumir la Dinámica de cada una de ellas.*

2- En la siguiente lista, identificar los códigos de las denominaciones en el PUC y luego marcar con X en la columna respectiva, según corresponda a R (Real), N (Nominal), A (Activo), P (Pasivo), Pt (Patrimonio), I (ingresos), G (Gastos) y C (Costos). De manera complementaria, efectúe la lectura de la descripción y dinámica de cada concepto.
Tener en cuenta que un concepto puede tener distinto código y clasificación. Se presenta la solución del primer término como ejemplo.

CONCEPTOS - DENOMINACIONES	*CÓDIGO*	*R*	*N*	*A*	*P*	*Pt*	*I*	*G*	*C*
1. Caja	***1105***	***X***		***X***					
2. Sueldo (Pagados en el mes)									
3. Comisiones (recibidas en el mes)									
4. Intereses (pagados en el mes)									
5. Intereses (Pagados por Anticipado)									
6. Intereses (Recibidos por Anticipado)									
7. Intereses (Recibidos en el mes)									
8. Intereses por Cobrar									
9. Intereses por pagar									
10.Costos y Gastos Por Pagar									
11.Utilidades de Ejercicios Anteriores									
12.Pérdidas de Ejercicios Anteriores									
13.Pérdida por Venta de cartera									
14.Aportes sociales									
15.Retenciones y Aportes de Nómina									
16.Reserva Legal									
17.Muebles y enseres									
18.Deudores - Clientes									
19.Proveedores - Nacionales									

3- En la siguiente lista, identificar los códigos de las denominaciones en el PUC y luego marcar con X en la columna respectiva, según corresponda a R (Real), N (Nominal), A (Activo), P (Pasivo), Pt (Patrimonio), I(ingresos), G (Gastos) y C (Costos). De manera complementaria, efectúe la lectura de la descripción y dinámica de cada concepto.

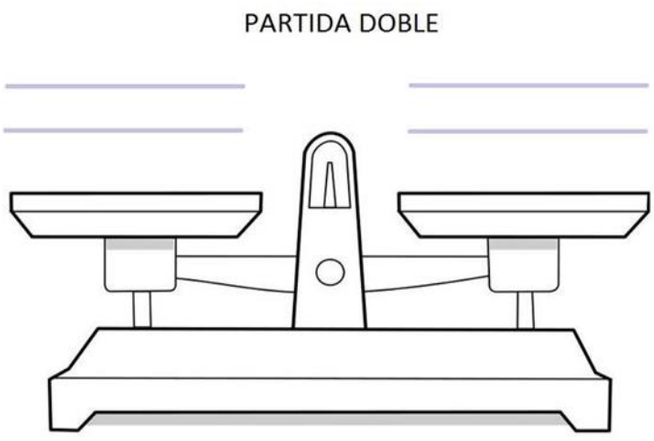
CONCEPTOS-DENOMINACIONES	*CODIGO*	*R*	*N*	*A*	*P*	*Pt*	*I*	*G*	*C*
1. Inversión en Bonos									
2. Bonos en circulación									
3. Intereses (recibidos en el mes)									
4. Gastos pagados por anticipado									
5. Utilidad en venta de inversiones									
6. Proveedores									
7. Ingresos por Hoteles y Restaurantes									
8. Impuestos a la ventas (IVA)									
9. Gastos de Personal- Sueldos									
10. Capital suscrito y pagado									
11. Comercio al por mayor y al por menor									

12. Capital Social									
13. Utiles y papeleria (consumida en el mes)									
14. Reserva Legal									
15. Provisión Clientes (causada en el mes)									
16. Anticipo retención en la fuente									
17. Ingresos recibidos por enseñanza									
18. Cargos diferidos									
19. Pérdida por venta de inversiones									
20. Retención en la fuente por pagar									
21. Utilidades del ejercicio									
22. Compra - de Mercancias									
23. Obligaciones financieras									
24. Seguros (pagados en el mes)									
25. Ingresos recibidos por anticipado									
26. Retenciones y aportes de nómina									
27. Obligaciones laborales									

3.3.2.3. Partida doble

Al realizar el ejercicio contable, encontramos la partida doble como el método que se utiliza en la contabilidad para realizar los registros de las transacciones comerciales que efectúa la empresa. Cuando se hace el registro de una operación en un asiento contable, siempre se registran por lo menos dos cuentas, una que se debita y otra que se acredita. Es decir que en todo asiento contable siempre se presenta un doble registro

Querido aprendiz lean el material de apoyo suministrado por su instructora y de respuesta de los temas de forma desescolarizada.



- En qué consiste la partida doble?
- ¿Qué son las transacciones?
- ¿Qué son débitos y créditos?
- ¿Qué es un asiento contable simple y un asiento contable compuesto?
- ¿Explique en qué consiste la ecuación contable o ecuación patrimonial?

3.3.2.4. Posterior a la explicación dada por su Instructora vamos a realizar un Taller práctico, para reforzar los conocimientos adquiridos. En la carpeta material de apoyo, encontrará el taller denominado **"MI PRIMER TALLER DE CONTABILIDAD"**. Realícelo y deje evidencia de su trabajo en la plataforma.

Recuerde tener las anteriores actividades resueltas dentro de su portafolio de evidencias y esté atento a la socialización que se hará en el ambiente de formación mediante una mesa redonda y de la cual el instructor hará las conclusiones del tema.

3.3.3. Determinar el registro de los procesos contables, financieros y tributarios de la organización, estructurando un plan de negocio de acuerdo con las características empresariales, propiciando el desarrollo de habilidades matemática financiera, psicomotrices.



- **3.3.3.1** Apreciado Aprendiz, en la ocupación que desempeñará como Auxiliar contable, Auxiliar financiero y de tesorería usted deberá conocer aspectos significativos que deben ser de su dominio, por ello es importante que explore y desarrolle conceptos que se requieren para la comprensión de estas actividades de aprendizaje, apoyándose en la biblioteca virtual del Sena. **E-libro, Introducción a las Matemática Financiera (**Carlos Mario Morales Castaño**).**
- **E-libro, Fundamentos de Matemáticas Financieras** (Carlos Ramírez Molinares**)**

Visualice el siguiente video "Introducción a las matemáticas financieras"

https://www.youtube.com/watch?v=Vk5h3SE5ItQ que se encuentra en el material de apoyo, e identifique cinco conceptos claves que se encuentran en él, posteriormente defina con sus palabras cada uno de ellos en un mapa conceptual y simbolícelo con imágenes que usted crea representan cada concepto**.**

3.3.3.2. Apoyándose en el material de apoyo dispuesto, resuelva la siguiente sopa de letras y defina cada uno de los conceptos encontrados. Las palabras que podrá encontrar en la sopa de letras son:

- Interés
- Valor Presente
- Valor Futuro
- Anualidad
- Plazo
- Valor Principal
- Amortización
- Tasa Equivalente
- Capitalización
- Gradiente

A	N	U	A	L	I	A	E	A	M	O	R	E	A	G	H	Y	I	J	D	A	P	D	M
C	A	B	A	R	L	A	I	N	T	E	N	T	A	L	O	D	C	D	A	M	L	E	A
A	E	R	E	N	O	I	C	A	Z	I	L	A	T	I	P	A	C	F	D	O	A	L	T
R	L	E	S	D	P	S	A	S	G	R	A	D	I	E	N	I	C	J	I	R	S	A	E
I	N	T	E	R	E	S	Z	D	T	N	I	L	O	D	R	U	B	O	L	T	O	P	M
E	Q	N	T	A	U	P	I	A	C	E	T	N	E	I	D	A	R	G	A	I	R	I	A
C	U	E	A	S	T	E	L	A	C	R	G	Y	J	U	J	U	O	S	U	X	S	C	T
H	E	S	R	O	O	R	A	V	M	L	O	P	K	H	T	N	Z	C	N	S	A	N	I
I	C	E	I	I	A	E	T	N	E	L	A	V	I	U	Q	E	A	S	A	T	E	I	C
A	E	R	E	R	M	R	I	S	I	I	O	A	F	N	A	H	L	C	Y	G	D	R	A
Z	A	P	R	E	O	A	P	E	O	T	C	R	P	R	E	I	P	V	T	B	S	P	P
A	D	R	A	T	A	A	A	N	S	A	O	S	E	R	S	I	X	H	C	I	O	R	U
L	E	O	E	N	R	L	C	A	P	L	D	R	A	W	D	E	D	W	X	O	V	O	R
P	S	L	M	I	D	O	D	A	A	S	N	A	I	B	A	F	X	A	E	Q	C	L	A
M	C	A	I	Y	E	H	E	V	U	L	N	O	I	C	A	Z	I	T	R	O	M	A	C
B	U	V	E	E	L	S	L	D	T	R	A	V	O	C	S	E	A	R	T	G	V	V	E

3.3.3.3 En un octavo de cartulina, a través de un mapa mental explique los conceptos que se mencionan a continuación. Para desarrollar esta actividad apóyese en el material de apoyo suministrado.

Tasa Interna de Retorno (TIR)

Valor Presente Neto (VPN)

Costo Anual Uniforme Equivalente (CAEUE)

Gradiente

Tasa Interna de Oportunidad

Diagrama Económico

3.3.3.4. 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.

3.3.3.5 La ortografía en la escritura

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 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.

3.3.3.6 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* 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: 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.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1. Taller práctico de apropiación de conocimientos.

Luego de haber construido toda una serie de conocimientos teóricos y prácticos, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía. Por lo tanto,

desarrolle el taller práctico propuesto por su instructor y consérvelo dentro de su portafolio de evidencias. Este atento a la estrategia de revisión y valoración que plantee su instructor.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas 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 : ◆ Cuestionario "Partes y usos de la cuenta T ". ◆ Resolver ejercicio de denominación de las cuentas en el PUC. ◆ Cuestionario "Partida doble – ecuación patrimonial". ◆ Taller práctico Mi Primer Taller de Contabilidad. ◆ Desarrollar los ejercicios de Interés simple y compuesto, Valor presente y futuro. ◆ Taller: Repaso reglas ortográficas básicas ◆ Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los textos **Evidencias de Desempeño:** ◆ Folleto informativo de servicio al cliente. **Evidencias de Producto:** • Crucigrama de términos contables.	Identifica las sociedades, de acuerdo con normativa. Reconoce en las organizaciones la legislación laboral, según normativa. Identifica en las organizaciones la legislación tributaria, según normativa. Reconoce diferencias entre un tributo nacional y local, según normativa Liquida la nómina, de acuerdo con procedimiento técnico y normativa. Calcula impuestos, de acuerdo con procedimiento técnico y normativa. Aplica las tablas de retención documental, según normativa. Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa. Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa.	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas. **Instrumento de evaluación:** Cuestionario. **EVIDENCIA DE:** Producto **TECNICA DE EVALUACION:** Valoración del producto **INSTRUMENTO DE EVALUACION:** Lista de chequeo **Técnica de evaluación:**

• Realizar un informe en un documentos de Word de los Decretos 2649 y 2650 de 1993. • Mapa conceptual de "Introducción a las matemáticas financieras" • Resolver la sopa de letras de términos de la matemática financiera • Realizar en un octavo de cartulina un mapa mental Realizar un cuadro comparativo entre Atención al Cliente y Servicio al Cliente, • En un octavo de cartulina defina y escriba 3 estrategias de servicio al cliente. • Folleto informativo deberes y obligaciones de los comerciantes.	Aplica el código de ética, según normativa y política institucional. Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con lasnecesidades de información y comunicación. Administra un plan de higiene corporal dentro del contexto productivo. Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas.	Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño. **Técnica de evaluación:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo Producto: Taller: Repaso reglas ortográficas básicas Producto: Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los textos

	Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su 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.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Estado: es un concepto político que se refiere a una forma de organización social, económica, política soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones no voluntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado. Usualmente, suele adherirse a la definición del Estado, el reconocimiento por parte de la comunidad internacional

Normatividad: Se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización, la moral es la formación que tienes o el conjunto de creencias de una persona o grupo social determinado, y la ética es la forma en la que te comportas en la sociedad, es la que se dedica al estudio de los actos humanos; por lo tanto la normativa en esos campos son las leyes que y reglas que rigen el comportamiento adecuado de las personas en sociedad.

CNIIF: Comité de interpretación de las Normas Internacionales de Información financiera, es el equivalente en español a las siglas IFRIC, fue creado en el año 2002 y reemplaza al anterior organismo llamado Comité de Interpretaciones (SIC).

FASB: Financial Accounting Standards Board: En español traduce algo como la Misión del Concejo para los estándares de Contaduría Financiera y es la entidad encargada de fijar los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos.

GAAP: Generally Accepted Accounting Principles: su traducción es Principios de Contabilidad generalmente aceptados y son de uso general en el mundo, los US GAAP son los principios de Contabilidad Generalmente aceptados en Estados Unidos, mientras que los COL GAAP, son los principios de Contabilidad Generalmente aceptados en Colombia.

IAS: International Accounting Estándar: Norma Internacional de Contabilidad, fueron todas las normas de Contabilidad emitidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

IASB: International Accounting Standards Board: en español traduce Junta de Normas Internacionales de Contabilidad, fue creado en el año 2001 para ejercer las funciones que desde 1973 y hasta el año 2001 ejerció el IASC.

IASC: International Accounting Standards Committee: en español seria Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. Este Comité fue creado en Londres en 1973 con el fin de estudiar y proponer Normas Internacionales de Información Financiera Internacionales y con el apoyo de 9 países (Australia, Canadá, Francia, Alemania, Japón, México, Países Bajos, El Reino Unido y Los Estados Unidos).

Aunque Estados Unidos fue el único miembro de los países Fundadores que decidió no utilizar las Normas Emitidas por el IASC en un principio.

IASCF: International Accounting Standards Committee Foundation: Fundacion del Comite de Normas Internacionales de Contabilidad, creada en el año 2000 para supervisor al IASB.

IFAC: International Federation of Accountants: Federación Internacional de Contadores, entidad creada Desde 1977 en Múnich, Alemania.

IFRIC: International Financial Reporting Standards Committee: en español es el Comité de interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera, entidad creada en el año 2002 (NIIF).

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.

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.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

BIBLIOTECA VIRTUAL SENA (biblioteca.sena.edu.co):

Biblioteca virtual “contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. ed.) los capítulos 1- 2- 3.

http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=11162325

Montes de Oca, D. (2009). Principios de contabilidad generalmente aceptados. Recuperado de base de datos http://sena.metaproxy.org/a/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=10328119

BIBLIOTECA SENA CTA:

Hargadon, B. (1998). Principio de contabilidad. Bogotá: Editorial Norma.

- https://www.ingasoil.com/media/PAUSAS%20ACTIVAS.
- Adopción de normas internacionales de contabilidad en Colombia. Comité de Emisores. BVC Bolsa de Valores de Colombia. 2015.
- Contabilidad General Enfoque práctico con aplicaciones informativas. Hernando Díaz. 2 edición. Pearson Prentice Hall. 2006.
- https://www.youtube.com/watch?v=0qMcX5ETnac 31 mayo. 2017 - Subido por Sage España
- HISTORIA DE LA CONTABILIDAD EN COLOMBIA (1).mp4 Universidad Antonio Nariño 2015.
- Medición y Reconocimiento bajo NIIF. Gerencie.com
- XBRL Diplomado Normas Internacionales de Contabilidad. Cootradian. 2012
- Código de Ética IFAC PDF
- NIC 8 Políticas contables
- 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/
- Joaquín Moreno Fernández (2014).Contabilidad Básica edición 4, grupo editorial Patria, paginas 13-18, 21-32, y 83-98.
- http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html

- Morillo M Marysela. (2005). Indicadores no financieros de la contabilidad de gestión: herramienta del control estratégico Editorial Red Actualidad Contable Faces.
- Código de Comercio [CC]. Decreto 410 de 1971. Junio 16 de 1971 (Colombia).

- 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
- Horovitz Jacques y Jurgens Michel (2014) La satisfacción del cliente tomo 4 , editorial Mcgraw-Hill
- M
- Proyectos que elevan nuestra cultura en finanzas Actualidad Económica, Oct 1, 2016, p.20
- Mª José Gómez-Serranillos, (2014) HACIA UNA CULTURA FINANCIERA Actualidad Económica, Mar 1, , p.8
- 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.

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

- **WEBGRAFIA:**

- http://www.efdeportes.com/efd 108/el-calentamiento-tipos-y-fases.htm.tomado de: 27/04/2015.
- http://www.saludalia.com/Saludalia/web_saludalia/vivir_sano/doc/ejercicio/doc/entrenamiento_flexibilidad.htm
- http://www.deportsalud.com/entrenamiento/entre176.htm
- https://www.kent.ac.uk/careers/cv.htm
- https://www.yourcvbuilder.com/ (plantillas)
- https://www.theguardian.com/culture-professionals-network/culture-professionals-blog/2012/mar/15/cv-tips-first-arts-job
- http://craft-cv.com/en/cv-templates
- http://www.areaciencias.com/ecologia/plastico-biodegradable.html
- https://resiter.com/noticias/todo-es-basura-reusa/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luz Dary Montenegro Ospina	Instructora	C.T.A.	Abril 10 de 2020
	Johnny Mauricio Galvis Escobar	Instructor	C.T.A.	Abril 10 de 2020
	Edwin Aguirre Galeano	Instructor	C.T.A.	Abril 10 de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					