**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Contable y de Información Financiera
- Código del Programa de Formación: 123101 versión 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo
- Fase del Proyecto: Planeación: Identificar los hechos económicos para su reconocimiento y medición de acuerdo con normativa y políticas contables.
- Actividad de Proyecto Formativo: AP3 Identificar los hechos económicos para su reconocimiento y medición de acuerdo con normativa y políticas contables
- Competencia: 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- Resultados de Aprendizaje:
- 210601020 01 Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
- 210601020 02 Atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta política institucional y normativa.
- 210601020 03 Verificar la atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.
- 210601020 04 Presentar Informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas.

## 2. PRESENTACION

Estimado aprendiz, con el desarrollo de esta guía usted fortalecerá sus conocimientos previos con nuevos conceptos, acerca del servicio al cliente




*Imagen 1 tomado de http://cort.as/-Reko*

Abordaremos la competencia “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”, teniendo en cuenta las políticas organizacionales y la normativa, usted podrá adquirir las habilidades, técnicas y protocolos para ofrecer el servicio de atención del cliente; verificará el cumplimiento de atención a los usuarios y realizará los informes de atención a usuarios del servicio, aplicando indicadores y métricas.

Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

*“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien, para que vuelvan y además traigan a sus amigos”*

**Walt Disney.**



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de reflexión inicial:

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc., teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.




*Imagen 2 tomado de https://n9.cl/k8ch*

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- **http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8** – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
- **http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk** – Servicio al cliente en 3 pasos
- **https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI** - El arte del Servir

Una vez haya desarrollado la actividad de manera individual y desescolarizada, el instructor escogerá varios aprendices para socializar la actividad.

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

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, las actividades que se proponen en esta guía, tienen como propósito elaborar la política de servicio al cliente en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para

ello están planteadas las siguientes actividades:

**3.2.1** Al pensar en diferentes empresas en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio o la compra de un bien, considera usted:

a. ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al cliente, justifique su respuesta?

b. ¿Qué importancia le han dado al cliente, para que sigan obteniendo sus bienes o servicios?

c. ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su portafolio de bienes y servicios? ¿Describa mínimo tres portafolios con su contenido?

**3.2.2** De manera individual y desescolarizada, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

| ITEMS | CARACTERIZACION |
|---|---|
| | |
| **Cliente o usuario** | |
| **Cliente Interno** | |
| **Cliente Externo** | |
| **Servicio ofrecido** | |
| **Atención al cliente** | |
| **Presentación del personal que atiende** | |
| **Lenguaje utilizados** | |

**Después de considerar sus respuestas anteriores, socialícela con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.**

**3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):**

*Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de "Como redactar correctamente un informe" donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía. Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.*

**3.3.1** Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al

Cliente” Elabore un informe que contenga la siguiente información:

- Para qué sirve la política de atención al cliente
- Cuáles son las características de una política de atención al cliente
- Como se estructura una política de atención al cliente
- Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 satisfacción del Cliente y de la norma SA800 Responsabilidad Social en cuanto al control de los proveedores, subcontratistas y sub-proveedores.

Ejemplo de matriz de doble entrada

| Gráfica | Criterio |
|---|---|
|  *Imagen 3. Tomado de https://n9.cl/bzgo* | **Puntualidad en la entrega del servicio:** La empresa debe cumplir con el compromiso de entregar sus servicios en los tiempos establecidos con el cliente, para esto establecerá un seguimiento diario de entregas, para establecer el porcentaje de cumplimento diario y acciones inmediatas en aquellos casos que no logro cumplir con lo pactado. |

Consulte en el material de apoyo el documento “El Cliente” y elabore un mapa conceptual sobre:

- Quien es el cliente
- El cliente Interno
- El Cliente Externo
- Conocimiento del cliente y sus motivaciones
- Influencias del consumidor
- Tipos de clientes de acuerdo a comportamiento y personalidad y como atenderlos.

En la sesión presencial, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades 3.3.1 desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a)



*Imagen 4 tomado de https://n9.cl/w1na*

**Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de clientes según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender.**

**Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema y realice preguntas.**

**3.3.2** Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento “Módulo II Servicio al cliente”, “Etiqueta y Protocolo” y “Que es un portafolio de servicios”, realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:

- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- El triángulo del servicio
- Los momentos de verdad
- El ciclo del servicio
- Momentos críticos de la verdad
- El mal servicio y sus costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Portafolio de productos y servicios, definición, características y tipos.




*Imagen 5. Tomado de https://n9.cl/6ky9*

Realicé la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad.

**3.3.3** Efectúe individualmente y de forma desescolarizada una lectura comprensiva en el material de apoyo “El Cliente” sobre la fidelización del cliente, factores de fidelización e impacto de fidelización. Luego con su grupo de trabajo complete la matriz propuesta a continuación.

| Criterios | Elementos claves | Ejemplo de una empresa |
|---|---|---|
| **Fidelización del cliente** | | |
| **Condicionantes** | | |
| **Factores básicos** | | |
| **Estrategias de Fidelización** | | |
| **Herramientas de Fidelización** | | |
| **Calidad del servicios de atención** | | |
| **Posventa en la fidelización** | | |
| **Impacto de la fidelización** | | |

**3.3.4** Teniendo en cuenta la importancia que conlleva la comunicación en la empresa, consulte en el material de apoyo los documentos “El Cliente”, “Etiqueta y protocolo”, “20 Habilidades atención al cliente” elabore un folleto informativo donde:



**Las actividades 3.3.3 y 3.3.4 las debe socializar con su Equipo de trabajo, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentarla.**

***Este atento a la explicación, realice preguntas y resuelva sus inquietudes.***

**3.3.5** Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los clientes, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "El Cliente", "Sistemas de Información empresarial" y "Métricas ITIL", para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

- Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
- Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
- Aplicaciones Informáticas de gestión
- Ficheros informáticos de los clientes
- Programas de fidelización por vía informática
- Estrategias del Servicio al cliente:
  - ✓ Acuerdos de niveles de servicio
  - ✓ Evaluación del servicio SMART
  - ✓ Libreta de calificaciones del cliente
  - ✓ Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
  - ✓ Singularización de los clientes
  - ✓ Claims Management: Gestión de las reclamaciones
  - ✓ Valores que mejoran el servicio al Cliente




*Imagen 6. Tomado de https://n9.cl/r156*

***El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.***

### 3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Felicitaciones, estimado aprendiz,

Luego de haber construido el saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.
Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto para la aplicación de los conocimientos de esta guía en su proyecto formativo.




*Imagen 7. Tomado de https://n9.cl/r156*

## 4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

*Duración de la actividad:l 3 horas*

| Fase del proyecto formativo | Actividad del proyecto formativo | Actividad de Aprendizaje | Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|---|---|---|
| Planeación | Identificar los hechos económicos para su reconocimiento y medición de acuerdo con normativa | Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención | **Evidencias de Conocimiento :**<br>• Reconoce las Políticas: normas y procedimientos del servicio.<br>• Identificar Normatividad | • Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del | **Conocimiento:**<br>**Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Formulación de Pregunt |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Planeación<br><br>Planeación | y políticas contables<br><br>Identificar los hechos económicos para su reconocimiento y medición de acuerdo con normativa y políticas contables<br><br>Identificar los hechos económicos para su reconocimiento y medición de acuerdo con normativa y políticas contables | al cliente seguiendo principios y normativas<br><br>Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente seguiendo principios y normativas<br><br>Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente seguiendo principios y | ad aplicada al sector.<br>• Comprender el Portafolio de productos: características y tipos.<br>• Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales.<br>• Diferenciar al Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable.<br>• Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo. | servicio, de acuerdo con normativa.<br>• Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de la organización.<br>• Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.<br>• Utiliza protocolo y etiqueta, | as<br><br>**Desempeño:**<br><br>**Instrumento:** Lista de chequeo<br>**Técnica:** Observación sistemática<br><br>**Producto:**<br>**Instrumento:** Lista de chequeo de producto del producto proyecto formativo<br><br>**Técnica**: Observación del producto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | normativas | • Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas.<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br>• Aplicar las técnicas de Comunicación con los tipos, expresión oral y escrita<br>• Reconocer la Operación del servicio: normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reportes de fallas.<br>• Elabora las Respuestas: Definir las técnicas, tiempo.<br>• Aplica la Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen | de acuerdo con procedimientos de la organización.<br>• 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.<br>• Gestiona los requerimientos de usuarios o clientes utilizando herramientas y equipos, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa.<br>• Aplica indicadores y métricas en la | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | corporativa, normas de cortesía.<br>• Gestiona la información en los Sistema de información: registro y bases de datos.<br>• Identificar el Código de Ética: principios rectores y normas.<br>• Describir las Metas, indicadores y métricas de calidad del servicio.<br>• Realiza los Informes: características, tipos, presentación, redacción, ortografía y normas técnicas.<br><br>**Evidencia de Producto:**<br><br>• Elabora la política de Servicio al | atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa. | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | cliente para la empresa didáctica en su proyecto formativo.<br>• Elabora el Portafolio de Productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo. | | |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Actitud:** Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presenta una persona respecto de un objeto o idea.

**Atención**: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

**Autoestima:** Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.

**Autoimagen:** imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

**Calidad**: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

**Ciclo De Servicio**: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

**Cliente:** Es aquel que recibe un producto o servicio.

**Dimensión Interpersonal:** Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

**Imagen Personal:** Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

**Inteligencia:** la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

## BIBLIOGRAFIA


Ruiz Laura, (Actualizado: 16 enero 2017). Como redactar correctamente un informe.

Ugalde Resenterra Adriana, (Consultado 16 de septiembre, 2019) Política de Atención al Cliente- Pymerang.com

Norma Internacional SA8000, (Consultado 17 de Septiembre, 2019) Documento original: inglés Traducción: Jesús Cordero-Salvado – University of Oxford Revisión: Mercedes Vita – Bureau Veritas Certification y Elena Arengo – Social Accountability International.

Alcázar Pilar, (Consultado 18 de septiembre, 2019) El cliente- Relación Empresa-Cliente UT9. Ciclos formativos edebe.com

Patiño Díaz Granados Luz Ángela, (Mayo, 2011) Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

González Nana, (Junio6, 2016) 20 Habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. Experiencia del Cliente. Magentaig.com

UMB virtual, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Contenido Modulo II Servicio al cliente. Virtual net. umb.edu.co

Fernández Pinero José Luis, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Midiendo ITIL, Métricas e indicadores para la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com

Escuela de Organización Industrial, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Sistemas de información empresarial.eoi.es.

Martínez Catherine, (7 de Agosto de 2017) Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

Daniela Lazovska, (4 Octubre, 2017) Métricas para servicio al cliente. Luismaram.com

X. Peralta Maniviesa, (Consultado 18 de septiembre, 2019) Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. Pymerang.com

**WEBGRAFÍA:**


- https://educacion.uncomo.com/articulo/como-redactar-correctamente-un-informe-20770.html
- http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para- resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf
- https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdfhttp://www.eumed.net/ce/2011a/
- https://magentaig.com/20-habilidades-esenciales-para-ofrecer-atencion-al-cliente/
- http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

- https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/02/21/sistemas-de-informacion-empresarial/
- https://www.lifeder.com/portafolio-de-servicios/
- https://www.luismaram.com/metricas-para-servicio-al-cliente/
- http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1003-cuando-la-responsabilidad-social-mejora- el-servicio-al-cliente


## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Yuly Esperanza Avila Vargas | Instructora | Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital | Mayo 2020 |
| | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Verificadores Técnicos** | Gerardo Alfonso Jiménez Bernal | Instructor | Regional Cundinamarca | Septiembre 2020 |
| | Juan Pablo Ríos Rodríguez | Instructor | Regional Antioquia | Septiembre 2020 |
| | Juliana María Osorio Ramírez | Instructor | Regional Valle | Septiembre 2020 |
| | Jairo Alberto Jiménez Benavidez | Instructor | Regional Valle | Septiembre 2020 |
| | José Manuel Montero Yanquen | Instructor | Regional Boyacá | Septiembre 2020 |
| | Alba Gisela Araque Orozco | Instructor | Regional Cúcuta | Septiembre 2020 |
| | Alejandra Arias Durán | Instructor | Regional Santander | Septiembre 2020 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Blanca Yaneth Murallas Bueno | Coordinadora Académica | Regional Santander | Septiembre 2020 |
| **Revisión** | Jasbleidy Contreras Beltrán | Instructora | Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital | Septiembre 2020 |
| **Revisión y Aprobación** | Jorge Enrique Cifuentes Bolaños | Coordinador Académico | Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital | Septiembre2020 |

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

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

**MATERIAL DE APOYO**

Qué es un Portafolio de Servicios.pdf

RESPONSOCIAL SERVICIO AL CLIENTE.pdf

Métricas para servicio al cliente.pdf

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE<br>SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión Contable y de Información | **ID** | 3066281 |
| **Proyecto formativo:** | Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo | | |
| **Fase proyecto:** | Presentar informes contables, tributarios y proyecciones de acuerdo con políticas y normativa | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario. | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente siguiendo principios y normativas | | |
| **Evidencia de Conocimiento** | Reconoce las Políticas, normas y procedimientos del servicio.<br>Identificar Normatividad aplicada al sector. | | |
| **Criterios de evaluación:**<br><br>✓ Aplica las políticas en la atención y servicio de acuerdo con tipos de clientes, portafolio de productos y normativa.<br>✓ Caracteriza a los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación según normativa y políticas de la organización. | | | |

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| No. | VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO | CUMPLE | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 1 | El aprendiz aplica las politicas de servicio al cliente segun tipos, postafolio de servicio, y normativa. | X | | |
| 2 | El aprendiz caracteriza al cliente según normatividad. | X | | |
| 3 | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **4** | | | | |

## 3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE<br>SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión Contable y de Información | **ID** | 3066281 |
| **Proyecto formativo:** | Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo | | |
| **Fase proyecto:** | Presentar informes contables, tributarios y proyecciones de acuerdo con políticas y normativa | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta política institucional y normativa. | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente siguiendo principios y normativas | | |
| **Evidencia de Desempeño:** | Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales. | | |

**Criterios de evaluación:**

- ✓ Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.
- ✓ Utiliza protocolo y etiqueta de acuerdo con procedimientos de la organización.

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| No. | VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO | CUMPLE | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 1 | El aprendiz resuelve requerimientos del cliente. | X | | |
| 2 | El aprendiz utiliza protocolo y etiqueta | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **3** | | | | |
| **4** | | | | |

## 3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE<br>SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión Contable y de Información | **ID** | 3066281 |
| **Proyecto formativo:** | Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo | | |
| **Fase proyecto:** | Presentar informes contables, tributarios y proyecciones de acuerdo con políticas y normativa | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Verificar la atención al usuario, de acuerdo con la política institucional. | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente siguiendo principios y normativas | | |
| **Evidencia de Conocimiento:** | Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo.<br>Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas. | | |
| **Criterios de evaluación:**<br><br>✓ 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.<br><br>✓ Gestiona los requerimientos de usuarios o clientes utilizando herramientas y equipos de acuerdo con políticas organizacionales y normativa. | | | |

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| **No.** | **VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO** | **CUMPLE** | | **Observaciones** |
|---|---|---|---|---|
| | | **SI** | **NO** | |
| **1** | Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **2** | Gestiona los requerimientos de usuarios o clientes | X | | |
| **3** | | | | |
| **4** | | | | |

**3. EVALUACIÓN**

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

**1. DATOS GENERALES**

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE<br>SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión Contable y de Información | **ID** | 3066281 |
| **Proyecto formativo:** | Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo | | |
| **Fase proyecto:** | Presentar informes contables, tributarios y proyecciones de acuerdo con políticas y normativa | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Presentar Informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa. | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente siguiendo principios y normativas | | |
| **Evidencia de Producto:** | Elabora la política de Servicio al cliente para la empresa didáctica en su proyecto formativo.<br>Elabora el Portafolio de Productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo | | |
| **Criterios de evaluación:**<br>✓ Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente según política de la organización y normativa.<br><br>✓ Presenta el informe con la evaluación de la atención y servicios al cliente para implementación de planes de mejora según procedimiento y política institucional. | | | |

**2. LISTA DE VERIFICACIÓN.**

| **No.** | **VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO** | **CUMPLE** | | **Observaciones** |
|---|---|---|---|---|
| | | **SI** | **NO** | |
| **1** | Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente | X | | |
| **2** | Presenta el informe con la evaluación de la atención y servicios al cliente | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **3** | | | | |
| **4** | | | | |

**3. EVALUACIÓN**

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

### Guía No. 17 NOMINA

- **Denominación del Programa de Formación**: Contabilización de operaciones comerciales y financieras
- **Código del Programa de Formación**: 133100 V. 1
- **Nombre del Proyecto**: Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos.
- **Fase del Proyecto**: Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** AP5: Elaborar los documentos soportes de los hechos económicos de acuerdo con políticas contables y normativa.
- **Actividad de Aprendizaje AA 17:** Liquidar la Nómina aplicando normativa laboral y las políticas organizacionales.
- **Competencia:**
  210303022 Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  210303022-8 Aplicar herramientas ofimáticas en el registro de la información contable, según políticas de la organización
- **Duración de la Guía**: 48 horas – 1 Crédito




Imagen 1

## 2. PRESENTACIÓN

• El estudio de esta guía, es de vital importancia para ustedes aprendices, debido a que serán parte de la nómina de una empresa, en la cual todos los involucrados en el desarrollo del objeto social, reciben una retribución económica de acuerdo al trabajo realizado; por lo tanto, es necesario estar informados sobre el valor del salario que van a devengar, los beneficios legales y extralegales, así como las fechas y la forma de pago, las prestaciones y subvenciones a los que tienen derecho los empleados; de acuerdo a lo estipulado por decretos de ley y otros

beneficios o deducciones, que deben hacer las empresas por pactos o convenciones colectivas.

El documento contable que sirve para registrar el total salarios devengados, las deducciones que sirven como base para cálculos de seguridad social, apropiación de prestaciones sociales, con el fin de que la empresa funcione correctamente de acuerdo a la ley; lo registramos en la "Nomina".

Por ser un tema de tanta importancia para su vida laboral, lo invitamos a desarrollar de una forma autónoma y desescolarizada esta guía, para así lograr las competencias que se requieren para el conocimiento de cada uno de los temas propuestos.

Es importante organizar el tiempo necesario para el desarrollo de las actividades las cuales deberán ser socializadas y compartidas con su instructor y grupo de trabajo para una mejor comprensión y conocimiento sobre el mismo.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de reflexión inicial:

1.1.1 Nuestros parientes y conocidos cuentan con alguna forma de sustento representada en ingresos por diversas actividades, varios de ellos lo hacen a través de contratos con vínculo laboral a término fijo, otros con contrato permanente a término indefinido con una empresa, otros con contratos por prestación de servicios o por obra o labor contratada, otros cuentan con negocios privados.
De forma individual y desescolarizada realice las siguientes preguntas por los menos a tres personas:

- ✓ ¿En qué empresa trabaja y que tipo de contrato laboral tiene?
- ✓ ¿Cada cuánto tiempo le pagan, diario, semanal, quincenal o mensual?
- ✓ ¿Le pagan menos del salario mínimo o más?

Señor aprendiz, está invitado a reunirse con 4 compañeros, compartan las respuestas obtenidas y realicen una matriz en la cual consoliden la información de las personas encuestadas, ahora con su grupo de respuesta a los siguientes cuestionamientos:

- ✓ ¿Qué tipo de contrato genera estabilidad laboral? ¿Por qué?
- ✓ ¿Cuántas personas ganan menos de un salario mínimo? ¿Por qué cree que ganan menos?
- ✓ ¿para su grupo cual sería el tiempo ideal de pago en la nómina? Diario, semanal, quincenal o mensual justifique su respuesta.

Este atento a las indicaciones de su instructor para socializar las respuestas obtenidas y tome nota de las conclusiones de la actividad.

*Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener la anterior actividad en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que hace parte de su proceso formativo y de aprendizaje.*

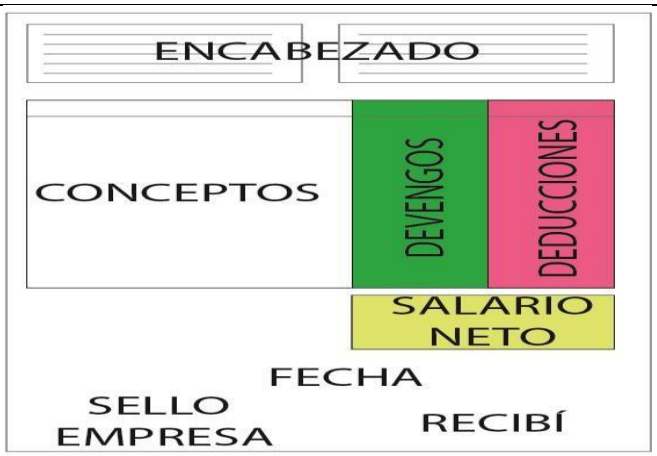
***Prepare el tema para ser socializado de acuerdo a las indicaciones dadas por su instructor. Conserve la actividad en su portafolio.***

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje CIAS.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Actividad focal introductoria.
Materiales de formación: Televisor, Computador, Internet, Hojas y lápiz.
Material de apoyo: Diapositivas y videos.
Duración de la actividad: 2 horas

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

Apreciado aprendiz: Se propone con las siguientes actividades a través de su proyecto formativo denominado **"Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos**" pueda comprender la importancia y responsabilidad que representa la elaboración y reconocimiento (contabilización) de la nómina, de acuerdo con la normatividad vigente.

3.2.1 Con el objeto de contextualizar la nómina, valiéndose de la colaboración de un familiar o conocido, usted debe conseguir una nómina, o una como ejemplo de una página de internet que le permita visualizar su estructura, en esta debe identificar y señalar cada una de sus partes dando respuesta a las siguientes preguntas:

| | |
|---|---|
| ➢ Determine ¿cómo está compuesto el encabezado y la estructura de nómina de la nómina?<br>➢ Relacione los conceptos que componen el devengado<br>➢ Relacione los posibles conceptos que componen las deducciones<br>➢ Mencione otros aspectos que<br>llamen su atención en la nómina. |  |

**Su instructor de manera aleatoria escogerá a tres estudiantes que presentaran la actividad como parte de la socialización, este atento a las aclaraciones y realice las preguntas a que haya lugar.**



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

***Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su***

***portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituye en un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.***

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

Apreciado aprendiz, con el trabajo realizado hasta este momento ya debemos haber formado un criterio de lo que representa y como está conformada la nómina. Con el fin de profundizar en el tema debemos proceder a desarrollar los puntos que se registran a continuación:

3.3.1. Su instructor organizará grupos de trabajo, quienes utilizando una didáctica activa como, por ejemplo: rejilla de conceptos, mapa conceptual, o cuadro sinóptico, lo que más se le facilite y valiéndose de textos relacionados como el código sustantivo de trabajo, el régimen laboral, cartillas etc., defina:

- ✓ Trabajo Art. 5 y 6 del CST
- ✓ Contrato de trabajo Art. 22 del CST
- ✓ Elementos del contrato de trabajo Art. 23 CST
- ✓ Clases de contrato de trabajo (Indefinido, fijo, por obra o labor contratada) Art. 37, 38 y 39 del CST
- ✓ Sueldo
- ✓ Salario Art. 127 del CST
- ✓ Salario en especie Art. 129 del CST
- ✓ Salario por unidad de tiempo
- ✓ Salario por unidad de obra
- ✓ Modalidades de salario
- ✓ Salario mínimo Art. 145 del CST
- ✓ Auxilio de transporte
- ✓ Horas extras
- ✓ Salario integral
- ✓ Bonificaciones
- ✓ Viáticos
- ✓ Comisiones
- ✓ Periodos de pago Art. 134 CST
- ✓ Retención en la fuente por salarios

**3.3.2**. Realice la siguiente actividad con su grupo de estudio, diseñe un folleto en el cual presente los ítems propuestos con base en el Código Sustantivo del Trabajo-CST- u otras fuentes de consulta que se encuentre a su alcance, su instructor le indicará en qué momento participar para compartirlo en el ambiente de aprendizaje

- Descansos remunerados en general (Parágrafos 1 y 2 del 179 CST y Art. 180, 181 y 183 del CST)
- Jornada laboral (Art. 158, 161, 165, 167 y 167ª del CST)

- Trabajo suplementario (Art. 159 del CST)
- Trabajo ordinario (Art. 160 del CST)
- Trabajo nocturno (Art. 160 del CST)
- Descanso remunerado dominical (Art. 172, 173, 174 y 175, del CST)
- Descanso remunerado festivo (Art. 177 y 178 del CST)

**3.3.3** De acuerdo con el cuadro que se relaciona a continuación de forma individual y desescolarizada consulte en las páginas web, código sustantivo del trabajo, los porcentajes que se aplican para el cálculo de horas extras actualmente, usando el valor de una hora de salario mínimo legal vigente en la actualidad, calcule el valor de la equivalencia de 1 hora de trabajo por cada concepto señalado:

| HORAS EXTRAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CONCEPTO | ABREVIATURAS | % RECARGO | VALOR SALARIO HORA | FORMULA | TOTAL, RECARGO DE 1 HORA |
| Hora ordinaria diurna | **HOD** | | | | |
| Hora ordinaria nocturna | **HON** | | | | |
| Hora extra diurna | **HED** | | | | |
| Hora extra nocturna | **HEN** | | | | |
| Hora ordinaria dominical diurna | **HODD** | | | | |
| Hora ordinaria dominical nocturna | **HODN** | | | | |
| Hora extra dominical diurna | **HEDD** | | | | |
| Hora extra dominical nocturna | **HEDN** | | | | |

**3.3.4** De manera individual y desescolarizada complete la matriz con la información solicitada de prestaciones sociales, parafiscales y seguridad social; para ello utilice páginas web como actualícese, gerencie.com, ministerio de trabajo entre otros que estén a su alcance:

| PRESTACIONES SOCIALES | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CONCEPTO** | **DEFINICIÓN** | **FACTOR BASE DE LIQUIDACIÓN** | **(%)** DE LIQUIDACIÓN | **FORMULA** | **RESPONSABLE DEL PAGO** | **PERIODICIDAD DEL PAGO** |
| **VACACIONES** | | | | | | |
| **CESANTIAS** | | | | | | |
| **INTERESES A LAS CESANTIAS** | | | | | | |
| **PRIMA SERVICIOS** | | | | | | |
| **VACACIONES** | | | | | | |

| APORTES A SEGURIDAD SOCIAL | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **APORTES** | **FACTOR BASE DE LIQUIDACIÓN** | **(%)** DE LIQUIDACIÓN EMPLEADO | **(%)** DE LIQUIDACIÓN EMPLEADOR | **PERIODO DE LIQUIDACIÓN** | **EXCEPCIONES** | **CONDICIONES DE LIQUIDACIÓN** |
| **SALUD** | | | | | | |
| **PENSION** | | | | | | |
| **FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL** | | | | | | |
| **ARL** | | | | | | |

| APORTES PARA FISCALES | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **APORTES** | **FACTOR BASE DE LIQUIDACIÓN** | **(%)** DE LIQUIDACIÓN EMPLEADO | **(%)** DE LIQUIDACIÓN EMPLEADOR | **PERIODO DE LIQUIDACIÓN** | **EXCEPCIONES** | **CONDICIONES DE LIQUIDACIÓN** |
| **CAJA** | | | | | | |

| | |
|---|---|
| DE COMPENSACIÓN | |
| ICBF | |
| SENA | |

***Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que hace parte de su proceso formativo y de aprendizaje.***



Señor aprendiz,

Es momento de prestar atención a la explicación de su instructor, quién realizará de manera magistral un ejercicio práctico en el cual se elaborará una nómina que incluirá, horas extras, bonificaciones, prestamos , retención en la fuente etc., al igual que la liquidación de prestaciones sociales, parafiscales y demás componentes como soportes de la nómina, reconocimiento (registro contable) y beneficio a empleados según NIC 8 y NIC 19.

Recuerde es momento de preguntar y tomar apuntes de las aclaraciones.

Imagen 3

**3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.**

***Duración de la actividad: 20 Horas*** Apreciado aprendiz, debe sentirse satisfecho de haber dedicado tiempo y esfuerzo en el desarrollo de estos interesantes temas que le serán de gran utilidad en su vida laboral; ahora lo invitamos a realizar la aplicación de estos conocimientos, de una manera practica junto con sus compañeros y la dirección del instructor.

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

*Las anteriores evidencias de aprendizaje deben estar organizadas y guardarlas en el portafolio de evidencias.*

## 4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Duración de la actividad: 4 horas

| Fase del proyecto formativo | Actividad del proyecto formativo | Actividad de Aprendizaje | Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ejecución**<br><br>**Ejecución** | Elaborar los documentos soportes de los hechos económicos de acuerdo con políticas contables y normativa. | Liquidar la Nómina aplicando normativa laboral y las políticas organiza-cionales. | **Evidencias de Conocimiento**<br>• Devengados, deducciones y neto a pagar.<br>• Liquidación de prestaciones sociales y seguridad social.<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br>• Liquidación de nómina.<br>• Causación de nómina.<br>• Pago de nómina.<br><br>**Evidencias de Producto:**<br>Desarrollo del taller propuesto por el instructor. | • Reconoce en las organizaciones la legislación laboral, según normativa.<br><br>• Mide las operaciones relacionadas con pasivos, de acuerdo con la normativa.<br><br>• Liquida la nómina, de acuerdo con normativa<br>Reconoce las transacciones de los pasivos, según normativa. | **Conocimiento**<br>Instrumento: Cuestionario<br>Técnica: Formulación de preguntas<br><br>**Desempeño:**<br>**Técnica:** Observación sistemática<br>**Instrumento:** lista de chequeo de desempeño<br><br>**Producto:**<br>Técnica: Observación del producto<br>Instrumento: lista de chequeo de producto |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | del proyecto formativo |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Contrato de trabajo:** El articulo 22 C.S.T (Código Sustantivo de Trabajo) dice “1. Contrato de trabajo es aquél por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continua dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

**Cesantías:** Constituye una prestación social a cargo de empleador, de pagar a sus trabajadores un mes de salario por cada año de servicio, y proporcionalmente por fracción de año.

**Salario Integral:** Es una modalidad de salario donde un trabajador devenga 13 o más salarios mínimos legales vigentes mensuales, en el cual están incluidas las prestaciones sociales (cesantías, intereses a las cesantías, prima, horas extras y recargos); con excepción de las vacaciones.

**Devengados:** Son todos los valores a los que tiene derecho el trabajador a percibir un salario por los servicios prestados al empleador, comprende el sueldo básico, auxilio de transporte, horas extras, recargo nocturno y cualquier erogación adicional que se contemple en el contrato de trabajo.

**Deducciones:** Corresponde a descuentos que se le practican al trabajador ya sea por ley, o por decisión propia o por decisión de un juez.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

### a. BIBLIOGRAFIA


- Hernando Díaz Moreno. (2011). Contabilidad General. Pearson. Tercera edición.
- Eduardo Godoy Ramírez. (2012). Contabilidad y presentación de estados financieros. Nueva Legislación. Segunda Edición.
- Jorge Enrique Chavarro Cadena, Guillermo Cortés Guzmán. (2019). Cartilla laboral y seguridad social.
- Ignacio Cadavid Gómez., Eraclio Arenas Gallego. (2009). Cartilla del trabajo. Sello Editorial, universidad de Medellín.


### b. WEBGRAFIA


- https://factorialhr.es/blog/como-hacer-nomina-irpf-cotizacion/
- https://www.youtube.com/watch?v=O2hgqVRugak
- https://www.youtube.com/watch?v=v1WoUMOV3OI

- **Imagen 1:**

  https://www.prolancer.com.mx/CristyEc/3505/

- **Imagen 2 :**

  https://www.cursosfemxa.es/blog/empleo/que-hacer-cuando-llega-la-primera-nomina

- **Imagen 3**

  https://es.123rf.com/photo_35804664_stock-vector-ilustraci%C3%B3n-de-dibujos-animados-de-una-mujer-de-negocios-joven-aislado-en-un-fondo-blanco-.html


### c. INFOGRAFIA

Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Pedro Cortés Sánchez** | **Instructor** | **Contabilidad** | **30-4-2020** |
| | **Jasbleidy Contreras Beltrán** | **Instructora** | **Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital** | **Mayo 2020** |
| **Verificadores Técnicos** | Gerardo Alfonso Jiménez Bernal | Instructor | Regional Cundinamarca | Septiembre 2020 |
| | Juan Pablo Ríos Rodríguez | Instructor | Regional Antioquia | Septiembre 2020 |
| | Juliana María Osorio Ramírez | Instructor | Regional Valle | Septiembre 2020 |
| | Jairo Alberto Jiménez Benavidez | Instructor | Regional Valle | Septiembre 2020 |
| | José Manuel Montero Yanquen | Instructor | Regional Boyacá | Septiembre 2020 |
| | Alba Gisela Araque Orozco | Instructor | Regional Cúcuta | Septiembre 2020 |
| | Alejandra Arias Durán | Instructor | Regional Santander | Septiembre 2020 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Blanca Yaneth Murallas Bueno | Coordinadora Académica | Regional Santander | Septiembre 2020 |
| **Revisión** | Jasbleidy Contreras Beltrán | Instructora | Coordinación Contabilidad, finanzas e<br>Impuestos. CSF - Distrito Capital | Septiembre 2020 |
| **Revisión Y Aprobación** | Jorge Enrique Cifuentes Bolaños | Coordinador Académico | Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos.<br>CSF - Distrito Capital | Septiembre 2020 |

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

| | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** | **Razón del Cambio** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |
| **Revisión** | | | | | |
| **Aprobación** | | | | | |

**MATERIAL DE APOYO NOMINA**

Cartilla de Pensiones https://www.legis.com.co/cartilla-de-seguridad-social-y-pensiones-2026-libro-digital/p?srsltid=AfmBOopm_XZCieuLhwjIAKRHh6ehLInSVOqQJwTf2jNUl05knq_4hOli

NIC 19 https://incp.org.co/publicaciones/guias-tecnicas/2017/02/nic-19-beneficios-a-los-empleados/

Código sustantivo del Trabajo http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Cartilla laboral LEGIS 2025, 2026

Cartilla de seguridad social y pensiona LEGIS 2026

Ley 2466 del 2025 reforma laboral

Régimen laboral colombiano.

www.gestiónhumana.co

http://www.bibliotecasvirtuales.sena.edu.co

https://saludocupacionalucc.wordpress.com/glosario/

http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com.co/

http://nigari-hablemosdesaludducupacional.blogspot.com.co/2009/08/glosario-de-terminos-en-salud.html

https://www.afscme.org/news/publications/en-espanol/manual-para-funcionarios-de-afscme/apndice-3-glosario-de-trminos-laborales

http://www.elempleo.com/co/noticias/tendencias-laborales/formas-de-contratacion-en-colombia-3786

https://www.lared.com.co/Kitdeherramientas/Salarios/DefinicionPrestaciones.asp?clave=

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE<br>SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión Contable y de I Financiera | **ID** | 3226734 |
| **Proyecto formativo:** | Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo | | |
| **Fase proyecto:** | Ejecución | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Aplicar herramientas ofimáticas en el registro de la información contable, según políticas de la organización | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Liquidar la Nómina aplicando normativa laboral y las políticas organizacionales. | | |
| **Evidencia de Conocimiento** | Devengados, deducciones y neto a pagar.<br>Liquidación de prestaciones sociales y seguridad social. | | |
| **Criterios de evaluación:**<br><br>• Reconoce en las organizaciones la legislación laboral, según normativa.<br><br>• Mide las operaciones relacionadas con pasivos, de acuerdo con la normativa. | | | |

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| No. | VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO | CUMPLE | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 1 | El aprendiz reconoce la legislacion Laboral y su normatividad. | X | | |
| 2 | El aprendiz mide operaciones con pasivos y normatividad. | X | | |
| 3 | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **4** | | | | |

**3. EVALUACIÓN**

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE<br>SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión Contable y de Información | **ID** | 3226734 |
| **Proyecto formativo:** | Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo | | |
| **Fase proyecto:** | Ejecución | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Aplicar herramientas ofimáticas en el registro de la información contable, según políticas de la organización | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Liquidar la Nómina aplicando normativa laboral y las políticas organizacionales. | | |
| **Evidencia de Desempeño:** | Liquidación de nómina.<br>Causación de nómina.<br>Pago de nómina. | | |
| **Criterios de evaluación:**<br><br>✓ Liquida la nómina, de acuerdo con normativa<br>✓ Reconoce las transacciones de los pasivos, según normativa | | | |

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| No. | VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO | CUMPLE | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 1 | El aprendiz liquida la nómina según normativa. | X | | |
| 2 | El aprendiz reconoce los pasivos según normatividad. | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **3** | | | | |
| **4** | | | | |

## 3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: TECNÓLOGO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
- Código del Programa de Formación: 621201 Version:100
- Nombre del Proyecto: Formulación de planes empresariales para la estructuración y el fortalecimiento de mypes del departamento de Boyacá
- Fase del Proyecto: Fase 1. Fundamentación de elementos empresariales
- Actividad de Proyecto:1.2 Determinar el contexto empresarial
- Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje: -Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización
  -Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación
  -Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
  -Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
  -Presentar informes de los resultados de la información procesada.
- Duración de la Guía: 60 horas (49 horas directas y 11 horas de trabajo independiente)

**2. PRESENTACIÓN**

¡Estimado aprendiz Cordial saludo! Durante estas 60 horas de su proceso formativo usted obtendrá los fundamentos para el diseño, aplicación de instrumentos y procesamiento de datos y reconocerá su importancia para su aplicación en el proyecto formativo. Adjunto a esta guía usted encontrará un documento de apoyo diseñado por su instructora sobre la temática a tratar, la cual le servirá como herramienta en todo el desarrollo del resultado, además de otros documentos de estudios necesarios para el desarrollo de su proceso formativo. Lo invito a participar activamente en el desarrollo de cada una de las actividades propuestas tanto virtuales como presenciales, y a su vez consultar las diferentes fuentes de información para que su aprendizaje sea óptimo y más asertivo.

**3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

**Actividades de Reflexión inicial.**



Responda y comparta en la sesión su respuesta a ¿Que inconveniente considera usted que trae a un proceso de investigación un instrumento de recolección de información mal diseñado?

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

De acuerdo a sus conocimientos previos resuelva los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es encuesta?

- ¿Qué es entrevista?
- ¿Qué es observación?

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

- **Cognitiva:** -Conocer las tecnicas para la clasificación y metodos de recolección de información necesaria para realizar la investigación
  -Reconocer los elementos para la realizacion y presentacion del informe según metodologia de la investigacion cientifica.
- **Procedimental:** Elaborar el instrumento para la recolección de información según parámetros establecidos para su diseño
  Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
- **Valorativa-Actitudinal:** Demostrar cohertencia en la elaboración de instrumentos para la recolección de información
  Aplicar coherencia, objetividad y responsabilidad en el manejo de la informacion.

**Sub actividades:**

- ✓ Participe de las explicaciones que dará su instructora sobre " Instrumentos, métodos y técnicas de recolección de información, procesamiento de datos y presentación de informes" apoyándose en el documento suministrado por ella
  Realice de forma individual la lectura del material y observe las grabaciones explicativas
  Manifieste las inquietudes, dudas o sugerencias que tenga sobre la temática tratada.
- ✓ Retome de forma individual la lectura de la unidad 4: El planteamiento del problema de investigacion del libro **Fundamentos de investigación** que podrá encontrar en el siguiente link http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=4611
  Realice en grupos de trabajo el análisis del capitulo frente a la temática tratada
  Determine la importancia de cada paso del proceso investigativo con el problema de investigación
  Socialice en plenaria sus consideraciones, atendiendo las instrucciones dadas

**Actividades de transferencia del conocimiento.**

- ✓ Diseñe y aplique los instrumentos de recolección de información para los proyectos determinados en los grupos de trabajo
  Realice el procesamiento y análisis de los datos recolectados
- ✓ Socialice los resultados obtenidos mediante plenaria

- Ambiente Requerido: Ambientes de aprendizaje tipificados, dotado con equipos de cómputo conectividad a internet, sillas y mesas de trabajo
- Materiales: Equipos de computo, Televisor, multitoma, cable de poder, cable HDMI

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencia de desempeño**<br><br>Verfiicación en la elaboración de los instrumentos de recolección de información e informe final haciendo uso de las normas para la presentación de trabajos escritos<br><br>**Evidencia de Producto**<br>Documento con un informe del resultado de la investigación | - Identifica y aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información.<br><br>-Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización<br><br>-Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia.<br><br>-Aplica con responsabilidad la codificación de la información procesada, y sintetiza los resultados obtenidos con ecuanimidad<br><br>-Presenta informe de manera objetiva teniendo en cuenta la racionalidad de las cifras, conceptos, variables, fuentes de información y | **TECNICA:** Obervación<br>**INSTRUMENTO:** Lista de chequeo de desempeño<br><br>**TECNICA:** Valoración del producto<br>**INSTRUMENTO:** Lista de chequeo del producto |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Tomado de:** https://mtjerez62.files.wordpress.com/2014/06/glosario-de-marketing-y-publicidad.pdf

**Codificación cuantitativa:** es la función procesal de asignar valores concisos y específicos (alfanuméricos o numéricos) a los elementos de datos recogidos a través de encuestas, observación u otros instrumentos de medición, para que estos datos puedan ser rápida y fácilmente contados o procesados y sometidos a análisis estadísticos por computadora. Tales valores pueden ser alfanuméricos en formato, aunque es una práctica común usar caracteres enteramente numéricos o alfabéticos al asignar etiquetas.

**Cuestionario**: Conjunto de preguntas organizadas racionalmente respecto de una o más variables que se van a medir. Además de las preguntas y categorías de respuestas, un cuestionario está formado básicamente por: portada, introducción, instrucciones insertas a lo largo del mismo y agradecimiento final.

**Entrevista:** Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Es íntima, flexible y abierta. Pueden hacerse

preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera

**Escala de Likert**: es un mecanismo muy popular para medir las actitudes, creencias, emociones, sentimientos, percepciones, características de personalidad y otros factores psicológicos de los individuos. Permite a las personas indicar su posición respecto a los elementos de un continuo cuantitativo. Tres rasgos caracterizan a este tipo de escala. En primer lugar, existen elementos que se combinan en una puntuación total por cada encuestado o participante. En segundo lugar, cada elemento tiene un punto que es una inclinación respecto a un objeto de actitud (persona, lugar o "cosa"). En tercer lugar, a la persona que contesta la escala se le pide elegir una de las varias opciones de respuesta, las cuales pueden ser unipolar, oscilando de bajo a alto, o bipolar, de un extremo negativo a otro positivo. Estas respuestas son codificadas (por ejemplo de 1 a 5), produciendo una puntuación cuantitativa interpretable

**Informe académico**: El informe académico es un documento que recoge los resultados de una investigación sobre un determinado tema abordado en un curso académico concreto. Este modelo de informe sirve para que los estudiantes comuniquen sus conclusiones de manera formal a sus docentes, quienes serán los encargados de evaluar el estudio.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Hernández, R. (2017). Fundamentos de investigación. McGraw-Hill Interamericana. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=4611

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Rocío del Mar Rodríguez Parra** | **Instructor** | **Área de Administración y Mercadeo** | **25-01-2021** |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

**MATERIAL DE APOYO**

Metodología de la Investigación
https://drive.google.com/drive/folders/1F7NUb16npWdF5GQeAAapJdK0gS8pm3cO

Comportamiento Organizacional
https://drive.google.com/drive/folders/1F7NUb16npWdF5GQeAAapJdK0gS8pm3cO

El Clima Organizacional
https://drive.google.com/drive/folders/1F7NUb16npWdF5GQeAAapJdK0gS8pm3cO

Percepción del Clima laboral
https://drive.google.com/drive/folders/1F7NUb16npWdF5GQeAAapJdK0gS8pm3cO

Administración de Recursos Humanos
https://drive.google.com/drive/folders/1F7NUb16npWdF5GQeAAapJdK0gS8pm3cO

Estadística Descriptiva Básica
https://drive.google.com/drive/folders/1F7NUb16npWdF5GQeAAapJdK0gS8pm3cO

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión del Talento Humano | **ID** | 3491877 |
| **Proyecto formativo:** | Formulación de planes empresariales para la estructuración y el fortalecimiento de mypes del departamento de Boyacá | | |
| **Fase proyecto:** | Análisis | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Verificación en la elaboración de los instrumentos de recolección de información e informe final haciendo uso de las normas para la presentación de trabajos escritos | | |
| **Evidencia de Conocimiento** | Devengados, deducciones y neto a pagar.<br>Liquidación de prestaciones sociales y seguridad social. | | |

**Criterios de evaluación:**

- Recolección de información, para la compilación de información.
- Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| No. | VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO | CUMPLE | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 1 | El aprendiz reconoce la recolección de la información. | X | | |
| 2 | El aprendiz mide la objetividad del procedimiento. | X | | |
| 3 | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **4** | | | | |

**3. EVALUACIÓN**

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

| | | |
|---|---|---|
| | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA<br><br>**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** | Version: 01<br><br>Febrero de 2025 |

## 1. DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa de formación:** | Tecnólogo en Gestión del Talento Humano Tecnólogo | **ID** | 3226734 |
| **Proyecto formativo:** | Formulación de planes empresariales para la estructuración y el fortalecimiento de mypes del departamento de Boyacá | | |
| **Fase proyecto:** | Analizar | | |
| **Resultado de aprendizaje:** | Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación. | | |
| **Actividad de aprendizaje:** | Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible | | |
| **Evidencia de Desempeño:** | Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización | | |

**Criterios de evaluación:**

- ✓ Establece las no conformidades de la compilación y la tabulación.
- ✓ Utiliza la metodología y la tecnológica disponibles.

## 2. LISTA DE VERIFICACIÓN.

| No. | VARIABLE/INDICADORES DE LOGRO | CUMPLE | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| 1 | El aprendiz aplica las no conformidades. | X | | |
| 2 | El aprendiz reconoce la metodología y la tecnología. | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **3** | | | | |
| **4** | | | | |

## 3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor