PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 17 de noviembre 2021

Señor (a)
ROBERTO MARTINEZ CASTRO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 2222642/2021
Cargo del supervisor Coordinador Académico Jornada Madrugada
Dependencia JORNADA MADRUGADA Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes noviembre de 2021

Referencia: No 2222642/2021 del año 2021

Didier Paul Orduz Beltrán, identificado con la cédula de ciudadanía No.79.742.448 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Jornada Madrugada, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL PESOS ($40.820.000) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2021, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL PESOS ($3.510.000) COP., b.) NUEVE (9) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a NOVIEMBRE de 2021, por valor de TRES MILLONES NOVESCIENTOS MIL PESOS ($3.900.000) COP., cada uno. c.) UN (1) pago final correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2021, por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL VEINTIUN MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS ($2.210.000) COP.

Plazo: Será hasta el diecisiete (17) de Diciembre de 2021.

OBJETO:
PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL, PARA IMPARTIR FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL, MEDIANTE LA MODALIDAD DE PERIODOS FIJOS DE INSTRUCTORES, PARA LA EJECUCION DE ACCIONES DE FORMACION TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA, PRESENCIAL Y VIRTUAL, EN LAS AREAS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO, ASISTENCIA Y GESTION ADMINISTRATIVA Y GESTION DOCUMENTAL Y DE LA INFORMACION, DEL CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA, SUBSEDE Y ORGANIZACIONES, ASI COMO LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACION O DE AUDITORIA EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD, PARA ORIENTAR, PARTICIPAR, FORMULAR, EJECUTAR, SEGUIR, CONTROLAR, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DESARROLLANDO COMPETENCIAS DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL PARA DAR RESPUESTA A LA POLITICA INSTITUCIONAL ENTRE OTROS EL PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO Y DEMANDA DE LA POBLACION; EN LAS JORNADAS DIURNA, NOCTURNA, MADRUGADA Y FINES DE SEMANA.

CLÁUSULA CUARTA – A) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas	Formato control Plataforma Sofía plus.
	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas	Formato control, Plataforma Sofía plus.
	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas	Formato control, Plataforma Sofía plus.
	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo.	Guías, talleres, actividades en plataforma virtual, estrategias didácticas activas	Formato control, Plataforma Sofía plus.

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla, operador SOI, **Octubre 7814592131** (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (3) folios

Cordialmente,

Firma
DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN
Contratista
C.C. No. 79.742.448 Btá

Recibí a satisfacción:

Firma
Roberto Martínez Castro
Supervisor(a) Contrato 2222642/2021 de 2021
Cargo Coordinador Académico Jornada Madrugada

Noviembre

DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎
fecha de inicio: 2 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 4

Gestionar Procesos Propios De La Cultura Emprendedora Y Emp
De Acuerdo Con El Perfil Personal Y Los Requerimientos De Los Contextos E
Semana 4 - AVA: 28/10/2021 al 03/11/2021

Apreciados aprendices:

Bienvenidos a la semana 4 del 28 al 03 de noviembre de 2021, para la cual deben desarrollar l actividades:

Desarrollar el taller de emprendimiento No. 4 Tipos de emprendimiento



En la cual deberán identificar y presentar con ejemplo real: Emprendimiemto por necesidad, d por oportunidad, dinámico, de alto impacto y de base tecnológica.

La qguía ya fue enviada a sus correos electronicos y al grupo whatsapp. Cualquier duda o acla atendida en el correo dporduz@misena.edu.co

Éxitos!!!

Didier Paul Orduz
Instructor Sena Jornada Madrugada



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎
fecha de inicio: 2 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 4

"Razonar Cuantitativamente Frente A Situaciones Susceptibles De Ser Abo

Matematica En Contextos Laborales, Sociales Y Personale

Semana AVA 4: 28/10/2021 al 03/11/2021

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana del 28/10/2021 y 03/11/2021 para esta semana se plantean como actividades AVA para competencia "RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMATICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONA

- Desarrollo de actividades guía 4
- Identificación del proceso misional de la empresa objeto de estudio.
- Presentación de puntos críticos vulnerables del proceso misional.
- Aplicación de los Indicadores de gestión a los puntos criticos del proceso misional
- Detalles del Fondo Emprender
- Relación entre Fondo emprender y la competencia Razonar cuantitativamente,

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.

Quedo atento a sus inquietudes.

"Didier Paul Orduz
Instructor Sena Jornada Madrugada"



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎
fecha de inicio: 2 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 4

"RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITU

SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA M

EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSO
Semana AVA 3: 28/10/2021 al 03/11/2021

Estimados aprendices:

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana del 28/10/2021 y 03/11/2021 para esta semana se plantean como acti dades AVA pa
competencia "RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEP BLES DE SER
ABORDADAS DE MANERA MATEMATICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALI Y PERSONA

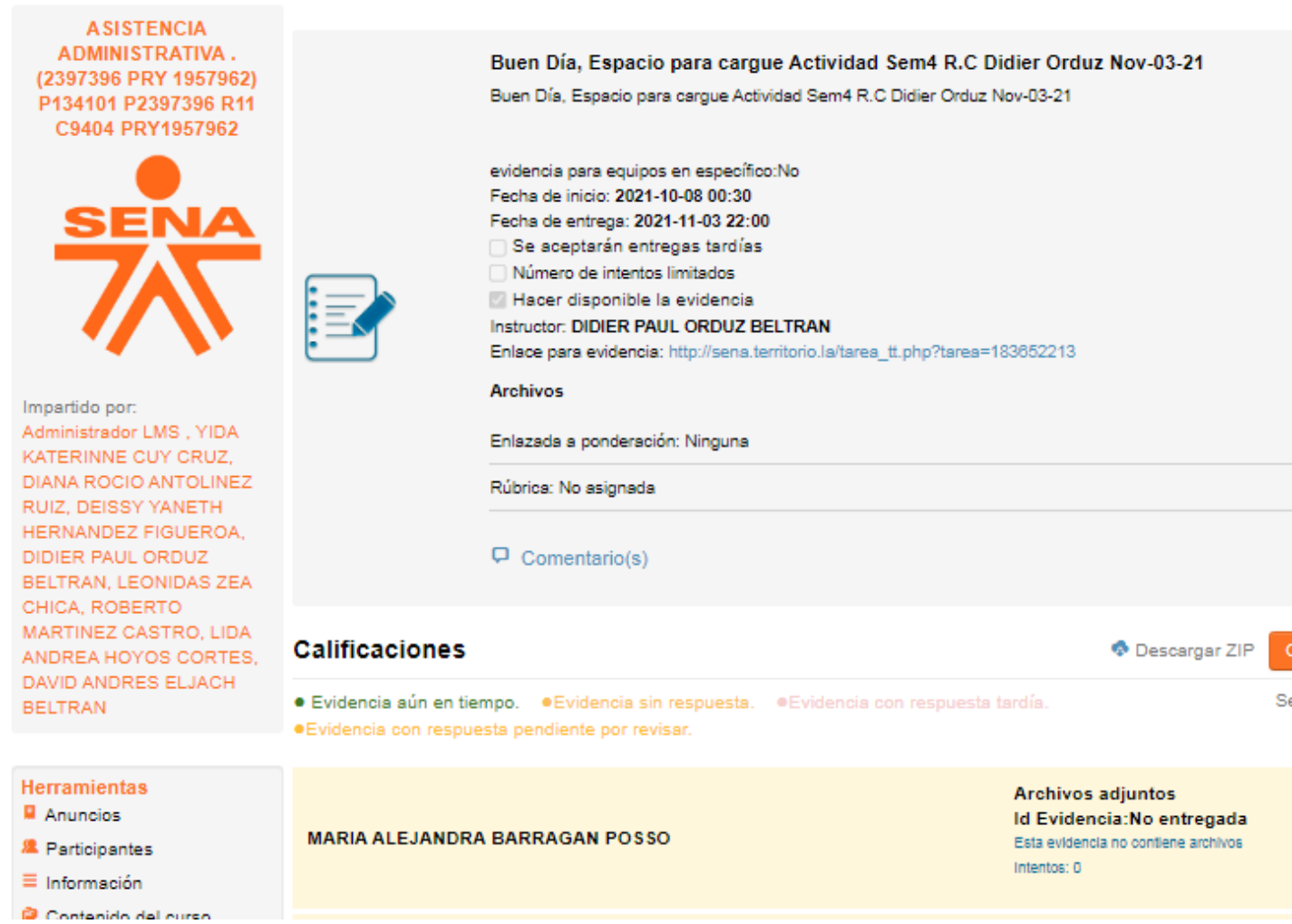
- Desarrollo de actividades guía 4
- Identificación del proceso misional de la empresa objeto de estudio.
- Presentación de puntos críticos vulnerables del proceso misional.
- Aplicación de los Indicadores de gestión a los puntos criticos del proceso misional
- Detalles del Fondo Emprender
- Relación entre Fondo emprender y la competencia Razonar cuantitativamente,

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.

Quedo atento a sus inquietudes.

"Didier Paul Orduz"



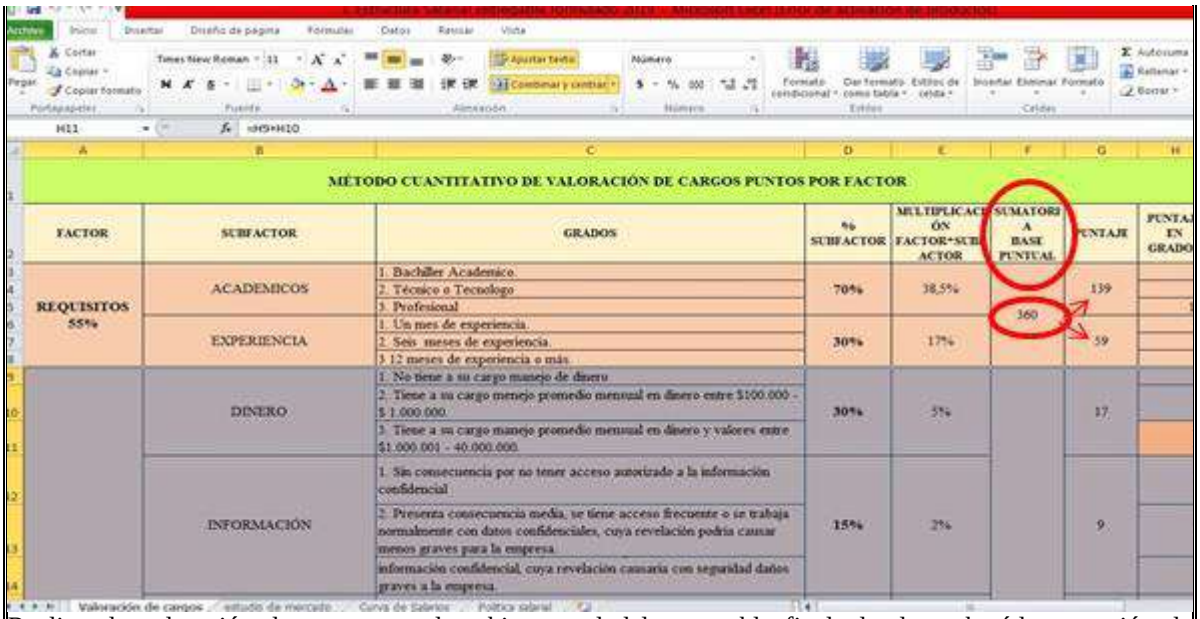




DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎
fecha de inicio: 3 Minutos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 4

Diseñar Estructira de Salarios, Aplicando lasMetodologías y Estrategías Establecidas por la Organización. Semana 4 AVA: del 28 de octubre al 03 de Noviembre de 2021
Estimados aprendices: Bienvenidos a la semana 4 del 28/11/2021 al 03/11/2021 Para esta semana se plantea desarrollar el taller semana 4 el cual consiste en:



MÉTODO CUANTITATIVO DE VALORACIÓN DE CARGOS PUNTOS POR FACTOR

FACTOR	SUBFACTOR	GRADOS	% SUBFACTOR	MULTIPLICACIÓN FACTOR*SUBFACTOR	SUMATORIA BASE PUNTUAL	PUNTAJE	PUNTAJE EN GRADO
REQUISITOS 55%	ACADEMICOS	1. Bachiller Academico 2. Técnico o Tecnologo 3. Profesional	70%	38,5%	360	139	
	EXPERIENCIA	1. Un mes de experiencia. 2. Seis meses de experiencia. 3 12 meses de experiencia o más.	30%	17%		59	
	DINERO	1. No tiene a su cargo manejo de dinero 2. Tiene a su cargo manejo promedio mensual en dinero entre $100.000 - $ 1.000.000 3. Tiene a su cargo manejo promedio mensual en dinero y valores entre $1.000.001 - 40.000.000	30%	5%		17	
	INFORMACIÓN	1. Sin consecuencia por no tener acceso autorizado a la información confidencial 2. Presenta consecuencia media, se tiene acceso frecuente o se trabaja normalmente con datos confidenciales, cuya revelación podría causar menos graves para la empresa información confidencial, cuya revelación causaría con seguridad daños graves a la empresa.	15%	2%		9	

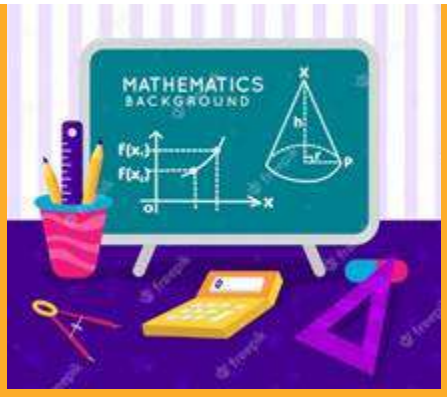
Realizar la valoración de cargos en el archivo excel del entregable final, donde se hará la coversión de variables cualitativas en variables cuantitativas, según las indicaciones dadas en el ambiente de clase. Esta valoración debe aplicarse a todos los cargos de la organización teniendo como base el manual de funciones de la empresa objeto de estudio.
Cualquier Duda con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co
Éxitos

Didier Paul Orduz
Instructor Sena Jornada Madrugada



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎
fecha de inicio: 56 Minutos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 1 y 2



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la competencia, Razonar cuantitativamente frente a situaciones suceptibles de ser abordadas de manera matemática.

A continuación encontraran la Guía de la competencia y las actividades 1 y 2 que se deberan desarrollar en esta semana.

A sus correos electrónicos fue enviado el enlace para acceder al grupo whatsapp de la competencia.

La fecha límite para el desarrollo de las actividades 1 y 2 es el **viernes 6 de noviembre**.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 2 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 6

Gestionar Procesos Propios De La Cultura Emprendedora Y Empresarial De Acu
Personal Y Los Requerimientos De Los Contextos Productivo Y So

Semana 6 - AVA: 11/11/2021 al 17/11/2021

Apreciados aprendices:

Bienvenidos a la semana 6 del 11 al 17 de noviembre de 2021, para la cual deben desarrollar l actividades:

Desarrollar el taller de emprendimiento No. 6 Ideación y planeación estragegica de acuerd desarrollada



En la cual deberán identificar el proceso misional del emprendmiento para saber como desarr ara el proceso genera ingresos para la nueva compañia. Asi como desarrollar y respoder las actividades del t ler No. 6.

La qguía ya fue enviada a sus correos electronicos y al grupo whatsapp. Cualquier duda o acla ción con duda atendida en el correo dporduz@misena.edu.co

Éxitos!!!

Didier Paul Orduz

Instructor Sena Jornada Madrugada





DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 4 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 6

"Razonar Cuantitativamente Frente A Situaciones Susceptibles De Ser Abo
Matematica En Contextos Laborales, Sociales Y Personale

Semana AVA 6: 11/11/2021 al 17/11/2

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana del 11/11/2021 y 17/11/2021 para esta semana se plantean como acti
competencia "RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEP
ABORDADAS DE MANERA MATEMATICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALE

- Desarrollo de actividades guía 6
- Deben desarrollar el taller conceptual sobre liquidación salarial.
- 

- Deben desarrollar el taller de Liquidación salarial, demostrando los procesos matemáticos para ll
la liquidación y comparar los resultados con los que entrega mi calculadora del ministerio del tral
- https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/mi-calculadora

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.

Quedo atento a sus inquietudes.

"Didier Paul Orduz

Instructor Sena Jornada Madrugada"





DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 3 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 6

Diseñar Estructira de Salarios, Aplicando lasMetodologías y Estrategías Establecidas por la Organización.

Semana 6 AVA: del 11 de noviembre al 17 de Noviembre de 2021

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana 5 del 11/11/2021 al 17/11/2021

Para esta semana se plantea desarrollar el taller semana 6 el cual consiste en:



Realizar la el estudio estadiístico del marcado laboral donde se desemvuelve la empresa objeto de estucio, para lo cual deben:

*Desarrollar un instrumento de recoleeción de información ´como encuesta salarial.

*Ubicar 5 empresas de las mismas caracyerísticas de la copañía de estudio.

*Aplicar la encuesta para conocer el mercado laboral vs la empresa objeto de estudio.

*presentar conclusiones de la investigación.

Cualquier Duda con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co

Éxitos

Didier Paul Orduz

Instructor Sena Jornada Madrugada





DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 3 segundos Antes - fecha de vigencia: 12 de Noviembre del 2021

Asunto: Semana 6

"RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUAC

SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATE

EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONA

Semana AVA 6: 11/11/2021 al 17/11/2021

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana del 11/11/2021 y 17/11/2021 para esta semana se plantean como acti dades AVA pa
competencia "RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEP BLES DE SER
ABORDADAS DE MANERA MATEMATICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALI Y PERSONA

- Desarrollo de actividades guía 6
- Deben desarrollar el taller conceptual sobre liquidación salarial.
- 

- Deben desarrollar el taller de Liquidación salarial, demostrando los procesos matemáticos para ll ar al resultado f la liquidación y comparar los resultados con los que entrega mi calculadora del ministerio del tra o.
- https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/mi-calculadora

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.

Quedo atento a sus inquietudes.

"Didier Paul Orduz"





DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 8 horas Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 7

"Razonar Cuantitativamente Frente A Situaciones Susceptibles De Ser Abo
Matematica En Contextos Laborales, Sociales Y Personale

Semana AVA 7: 18/11/2021 al 24/11/2021

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana del 18/11/2021 y 24/11/2021 para esta semana se plantean como actividades AVA para competencia "RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMATICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONA

- Desarrollo de actividades guía 7
- Contrucción preliminar Entregable final
- Debe contener coversiones de archivo fisico a virtual.
- 
- Proceso Misional de la empresa objeto de estudio.
- Indicadores de gestión en puntos criticos según Proceso Misional.
- Ejercicio Estadístico con aplicación matematica, para resolver debilidades en proceso misional.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.

Quedo atento a sus inquietudes.

"Didier Paul Orduz

Instructor Sena Jornada Madrugada"



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 8 horas Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 7

"RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUA

SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MAT MATICA

EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSON LES "

Semana AVA 7: 18/11/2021 al 24/11/2021

Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana del 18/11/2021 y 24/11/2021 para esta semana se plantean como a vidades AVA pa
competencia "RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACIONES SUSCE TIBLES DE SER
ABORDADAS DE MANERA MATEMATICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIA ES Y PERSONA

- Desarrollo de actividades guía 7
- Contrucción preliminar Entregable final
- Debe contener coversiones de archivo fisico a virtual.
- 
- Proceso Misional de la empresa objeto de estudio.
- Indicadores de gestión en puntos criticos según Proceso Misional.
- Ejercicio Estadístico con aplicación matematica, para resolver debilidades en proceso misional.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.ec co

Quedo atento a sus inquietudes.

"Didier Paul Orduz"



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 9 horas Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 4



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la Semana 4 de la competencia, **Asesorar Consumidor Financiero De Acuerdo Con Normativa y guía Técnica**

A continuación encontraran la Guía de la competencia y las actividades relacionadas con La Inteligencia emocional; etiqueta, protocolo, cultura organizacional y código de ética;

- **Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV01.**
- **Informe escrito GA1-210301089-ATA3-EV02.**
- **Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV03.**

La fecha límite para el desarrollo de las actividades es el d**omingo 21 de noviembre**.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 9 horas Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 4



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la Semana 4 de su competencia, Razonar cuantitativamente frente a situaciones suceptibles de ser abordadas de manera matemática.

La actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4, consiste en crear un algoritmo para sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volumen de figuras planas y sólidos regulares.

- **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes GA2-240201528-AA4-EV01.**

Pagina 13 Numeral 3.2.4 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4 de la Guia adjunta a este anuncio.

La fecha límite para el desarrollo de la actividad es el **Domingoi 21 de noviembre del 2021.**

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 08 de Noviembre del 2021 - fecha de vigencia: 08 de Noviembre del 2021

Asunto: Semana 3



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la competencia, **Asesorar Consumidor Financiero De Acuerdo Con Normativa y guía Técnica**

A continuación encontraran la Guía de la competencia y las actividades relacionadas con los origenes, la base y la normatividad de las microfinanzas.

La fecha límite para el desarrollo de las actividades es el d**omingo 14 de noviembre**.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

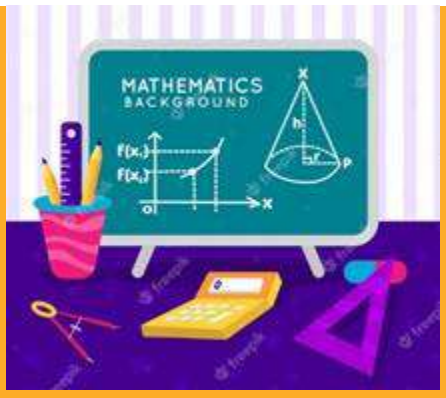
Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 08 de Noviembre del 2021 - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 3



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la competencia, Razonar cuantitativamente frente a situaciones suceptibles de ser abordadas de manera matemática.

A continuación encontraran la Guía de la competencia que se debera desarrollar en esta semana. Un video sobre contenido estadístico el cual debera tener unas caracteristicas especiales como se evdencia en el taller AA3 adjunto.

La fecha límite para el desarrollo de las actividad 3 es el **domingo 14 de noviembre**.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 01 de Noviembre del 2021 - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 1 y 2



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la competencia, **Asesorar Consumidor Financiero De Acuerdo Con Normativa y guía Técnica**

A continuación encontraran la Guía de la competencia y las actividades 1 y 2 que se deberan desarrollar en esta semana.

A sus correos electrónicos fue enviado el enlace para acceder al grupo whatsapp de la competencia.

La fecha límite para el desarrollo de las actividades 1 y 2 es el **viernes 6 de noviembre**.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

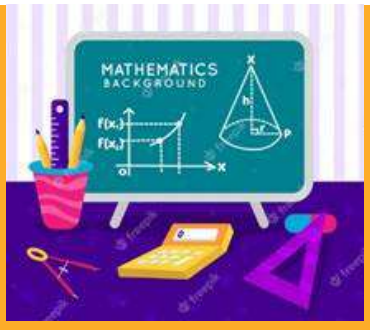
Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 30 de Octubre del 2021 - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 1 y 2



TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS

Cordial Saludo Estimados Aprendices:

Bienvenidos a la competencia, Razonar cuantitativamente frente a situaciones suceptibles de ser abordadas de manera matemática.

A continuación encontraran la Guía de la competencia y las actividades 1 y 2 que se deberan desarrollar en esta semana.

A sus correos electrónicos fue enviado el enlace para acceder al grupo whatsapp de la competencia.

La fecha límite para el desarrollo de las actividades 1 y 2 es el **viernes 6 de noviembre**.

Cualquier duda o aclaración con gusto será atendida en el grupo whatsapp o a través del correo electrónico **dporduz@misena.edu.co**

Éxitos!

Didier Paul Orduz

Instructor Sena



DIDIER PAUL ORDUZ BELTRAN×✎

fecha de inicio: 2 segundos Antes - fecha de vigencia: 17 de Diciembre del 2021

Asunto: Semana 7

Diseñar Estructura de Salarios, Aplicando las Metodologías y Estrategías Establecidas por la Organización. **Semana 7 AVA: del 18 al 24 de Noviembre de 2021**
Estimados aprendices:

Bienvenidos a la semana 7 del 18/11/2021 al 24/11/2021

Para esta semana se plantea desarrollar el taller semana 7 el cual consiste en:



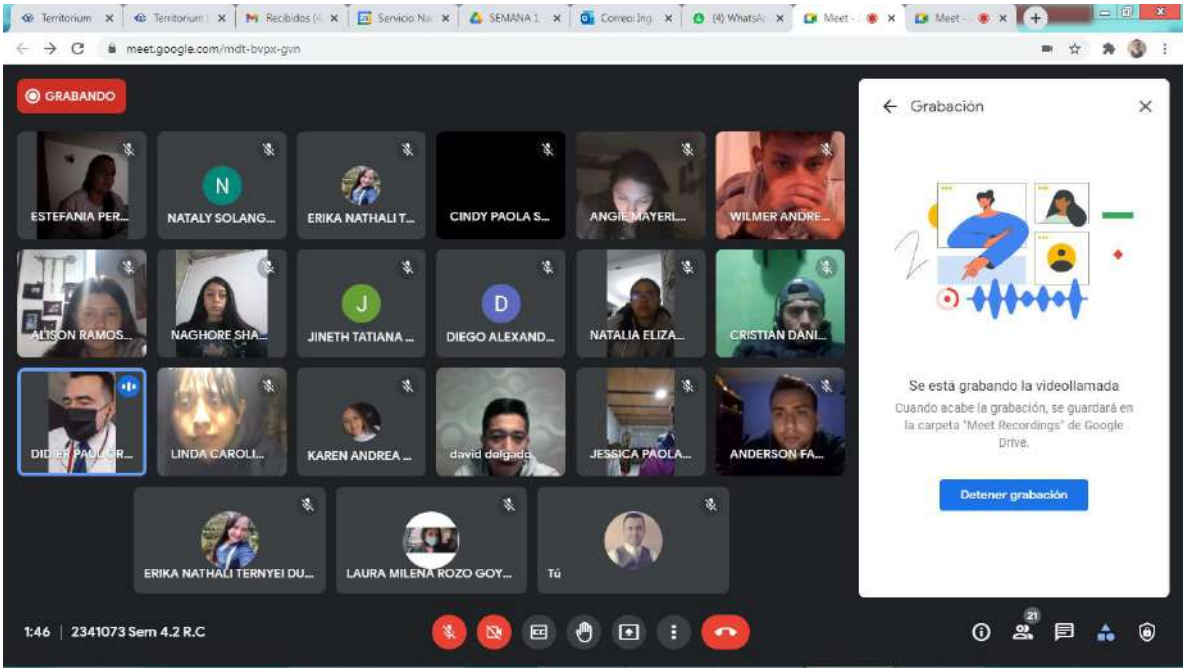
La construcción, consolidación y presentación del entregable final preliminar.El cual debe tener la curva de salarios a partir de la aplicación estadística de regresión lineal, la cuál, permitira proyectar los salarios ajustados de la empresa objeto de estudio, tomando como base los contenidos ya presentados como talleres de la competencia.

Cualquier Duda con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co... Éxitos

Didier Paul Orduz

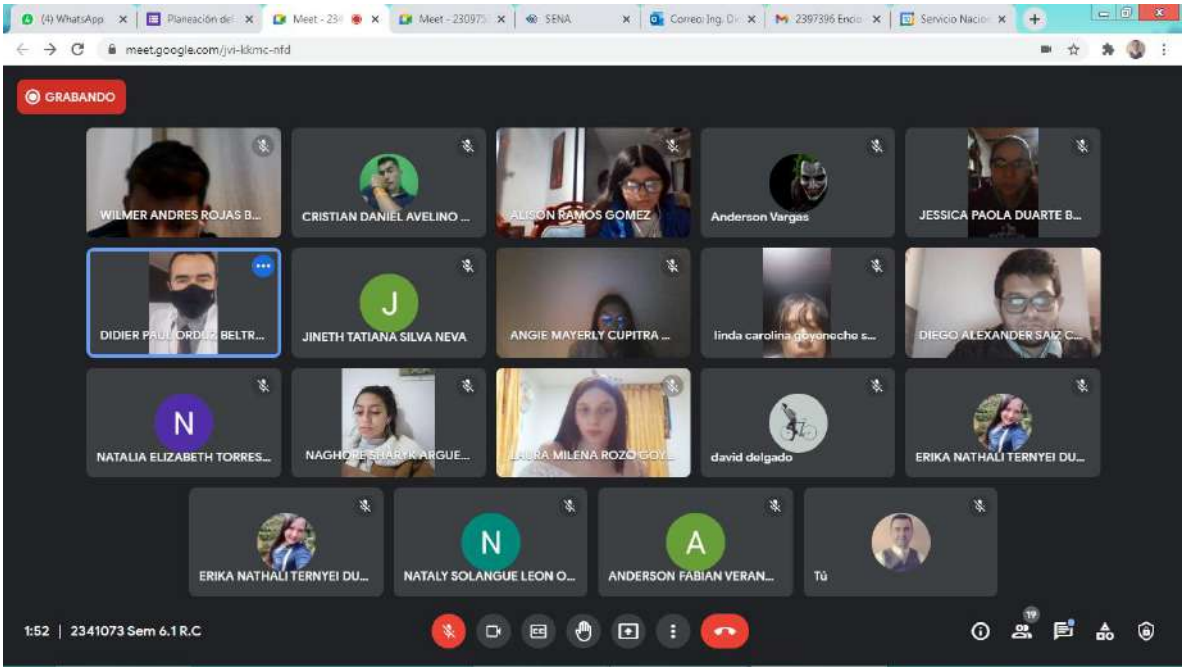
Instructor Sena Jornada Madrugada

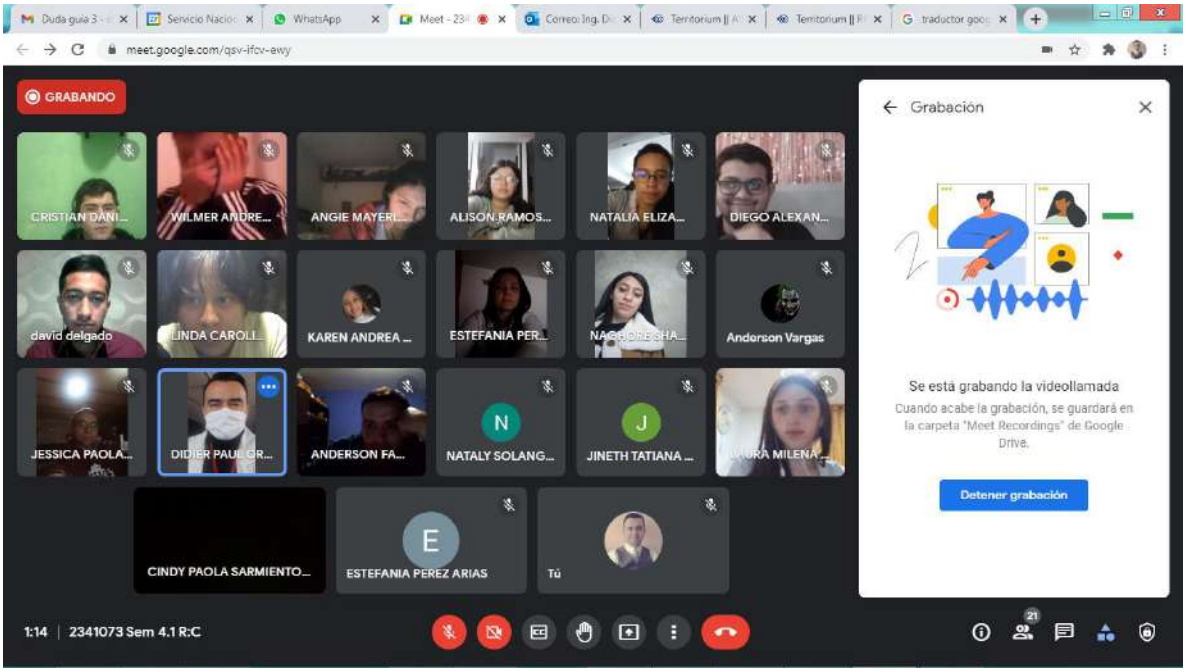
Miércoles 28 de octubre de 2021 semana 4.2



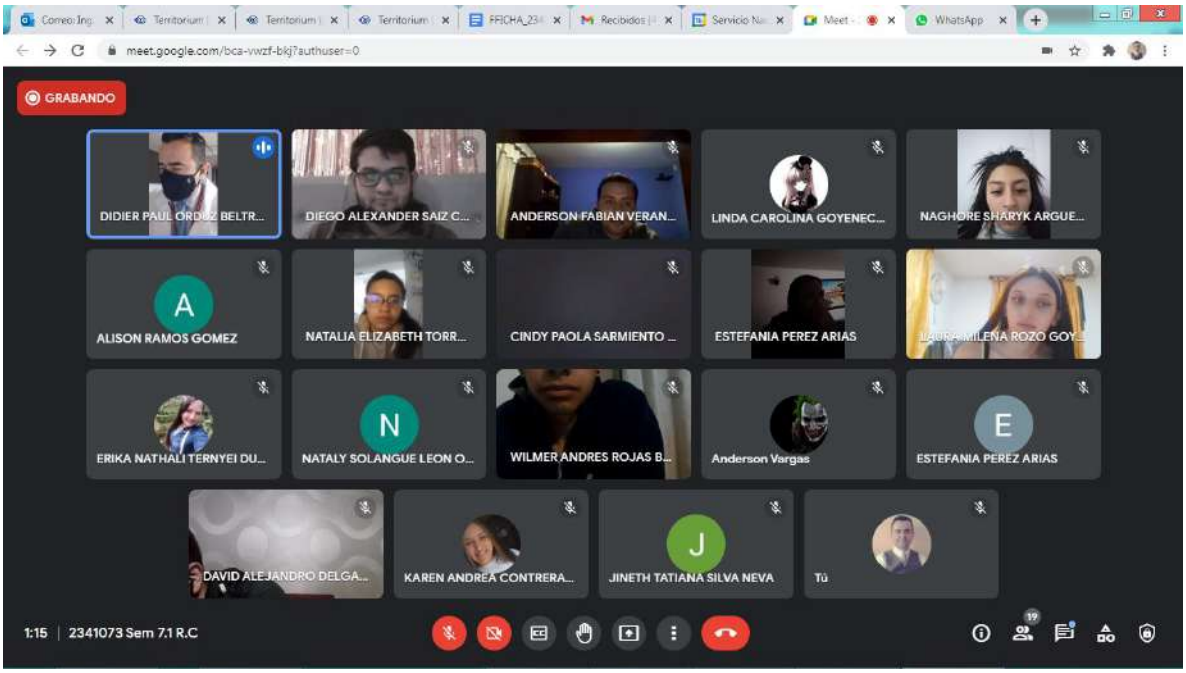
Semana 4.2 martes 26 de Octubre 2021


Reconocimiento Público
Retroalimentación Constante
Amistades Laborales
"La impronta del líder"
@jrgsanta © 2019
BUEN CLIMA
— Laboral —
ACEPTADA
en el equipo
- EQUIPO -
(cada persona)
LEGÍTIMA
ante la presencia de los otros y jefes
CAPAZ
Autoconfianza tomar riesgos y decidir
Realimentar Colegas y jefes
Hacer aportaciones





Semana 7.1 2341073 martes 16 de noviembre 2021



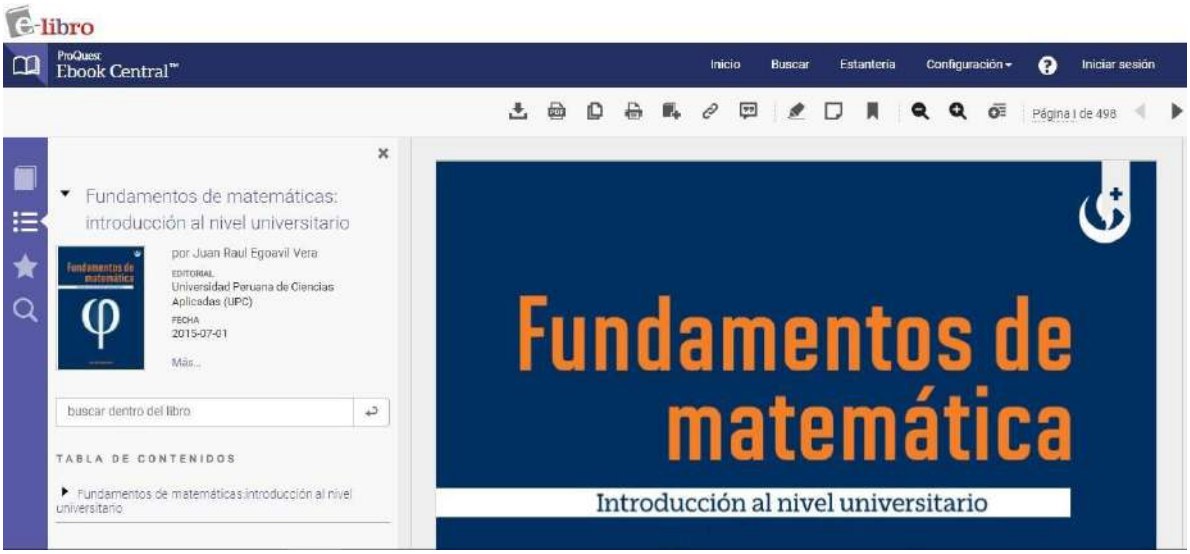
Competencia: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

Taller No. 5: Regla de tres simple y su Aplicación; Geometría, sus elementos Conceptos básicos y su aplicación

Semana 5

Cordial saludo estimados aprendices, para esta semana veremos la Regla de tres simple y su Aplicación; Geometría, sus elementos Conceptos básicos y su aplicación, para lo cual los invito consultar la instrucción sincrónica, material de apoyo de la presenta Guía y consulta en la **Biblioteca Virtual del Sena**.

Libro Consulta de Concepto Regla de tres y sus conceptos:



Escribir en el cuaderno la definición y los tipos de regla de tres que existen y sus correspondientes usos. Para lo cual deben escribir 3 ejemplos de cada uno con su correspondiente proceso.

Como material de apoyo les recomiendo ver el video solución Regla de tres.

https://youtu.be/Y98CABFeNEA



Tabla de equivalencias Para desarrollo de conversiones

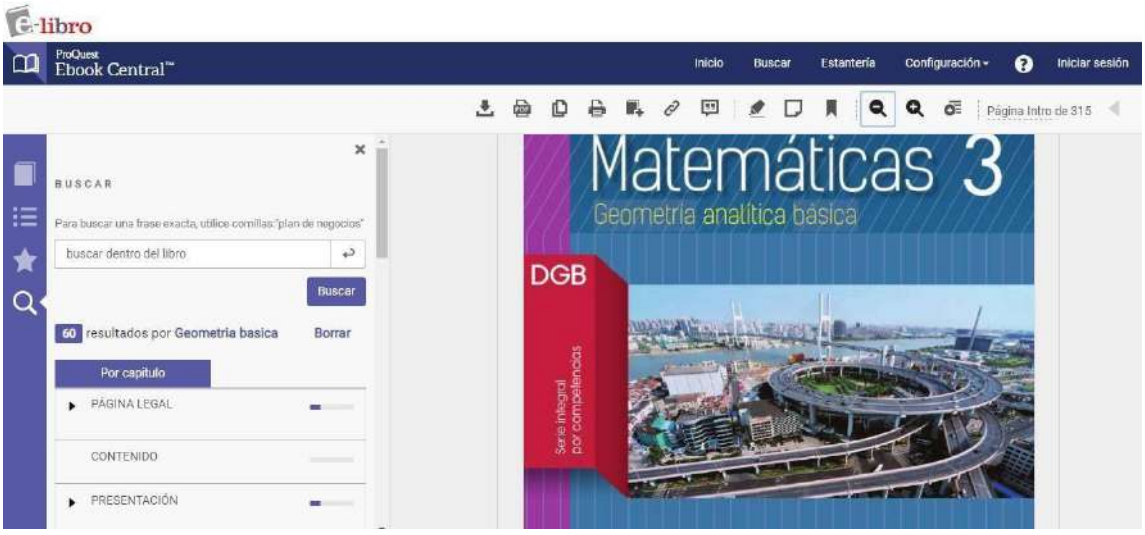
Unidad	Abreviatura	Equivalencia
Kilómetro	Km	1 000 m
Hectómetro	hm	100 m
Decámetro	dam	10 m
Metro	m	1 m
Decímetro	dm	0.1 m
Centímetro	cm	0.01 m
Milímetro	mm	0.001 m

Desarrollar el siguiente Quiz matemático donde presenten los 10 ejercicios con su procedimiento en el cuaderno.

https://www.thatquiz.org/es-n/?-j1010g0143-l5-mpnv600-ppnv600



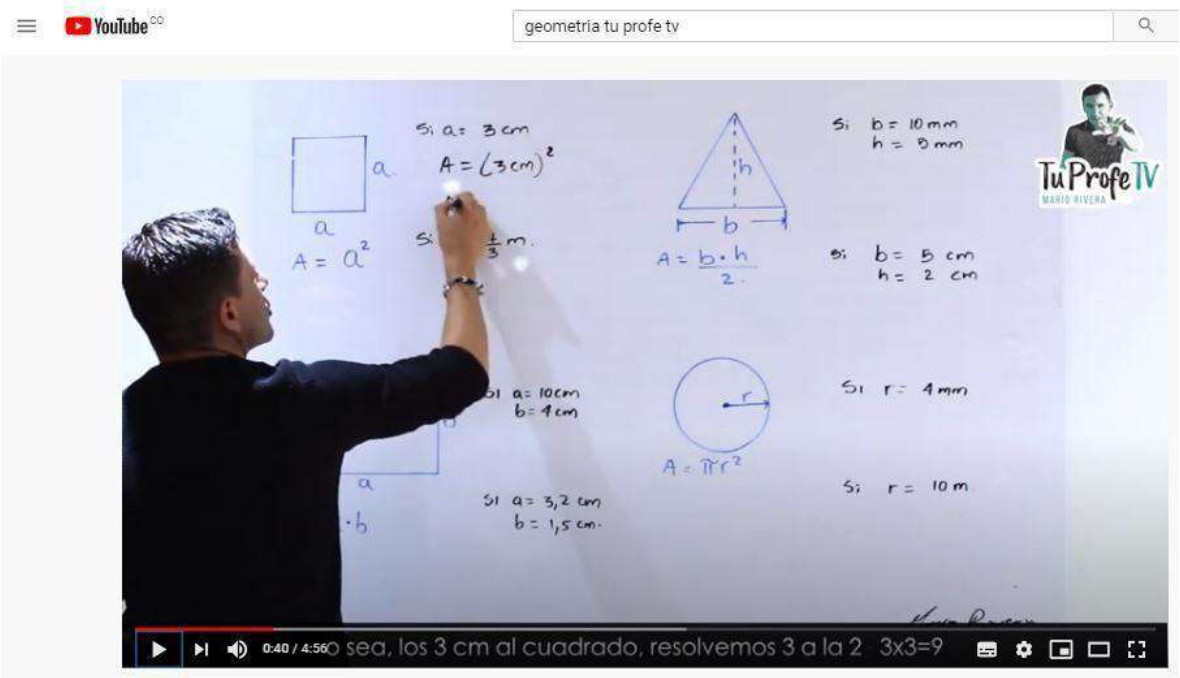
4- Geometría y sus conceptos: del libro de la **Biblioteca Virtual Sena :**



Escribir en su Cuaderno de Apuntes las definiciones de Área y Perímetro, así como deberán presentar las fórmulas de Área y perímetro para las figuras; Cuadrado, Triangulo, Rectángulo y Circunferencia.

Después de consultar pueden ver el video de apoyo:

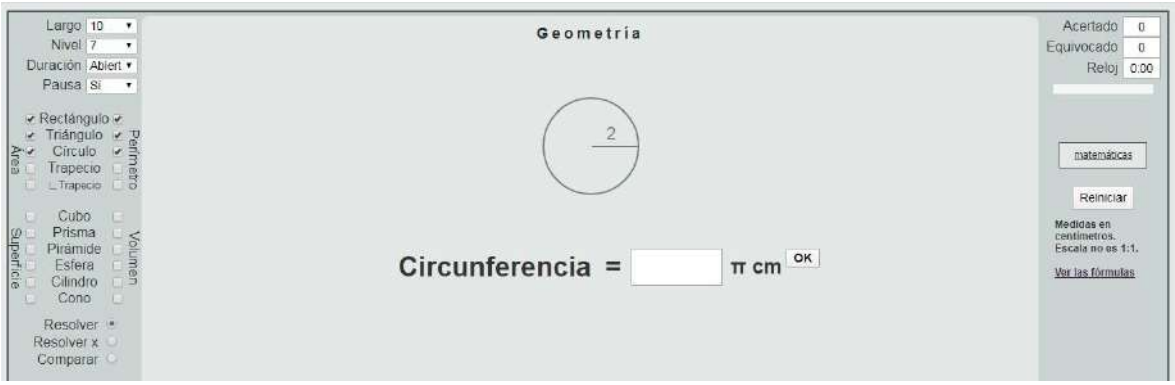
https://youtu.be/8gGBl0tmpjE



Para reforzar los conceptos y temas vistos en cuanto a Área para las figuras; Cuadrado, Triangulo, Rectángulo y Circunferencia.

Para Finalizar deberán contestar el Quiz del tema en Mención:

https://www.thatquiz.org/es-4/?-j201v-l7-mpnv600-ppnv600



Deben Escribir en el cuaderno el procedimiento de los 10 ejercicios propuestos en el Quiz.

Recuerden el Trabajo debe contener:

Portada en Formato establecido inicialmente.Introducción

Contenido de trabajo

- 2 Pantallazos Charla Virtual
- Pantallazo Libro Consulta Biblioteca Virtual Sena Regla de Tres
- Escribir en el cuaderno la definición y los tipos de regla de tres que existen y sus correspondientes usos. Para lo cual deben escribir 3 ejemplos de cada uno con su correspondiente proceso. Pantallazo
- 2 Pantallazos Video Regla de tres.
- Ejercicios del video en el cuaderno.
- Escribir la tabla de conversiones en el cuaderno.
- Pantallazo Final del Quiz con Porcentaje acertado al 100%
- Escribir en el cuaderno el proceso de las conversiones realizadas en el Quiz.Pantallazo.
- Pantallazo Libro Consulta Biblioteca Virtual Sena Geometría
- 2 Pantallazos Video material de apoyo Geometría.
- Ejercicios del video en el cuaderno.
- Pantallazo Quiz Geometría con 100% Acertado
- Deben Escribir en el cuaderno el procedimiento de los 10 ejercicios propuestos enel Quiz.

Conclusiones.

Nombre del Archivo **Ficha No._Nombre Aprendiz_Taller No.5 en formato PDFEn Territorium agregar Link de la carpeta Taller No.5**

Cada Hoja del cuaderno marcada con Nombre Aprendiz, Taller 5 y Fecha

Para Cualquier duda o consulta pueden escribir al correo dporduz@misena.edu.co

Fecha de entrega 10 de noviembre de 2021 a las 09:30pm

Éxitos!!!

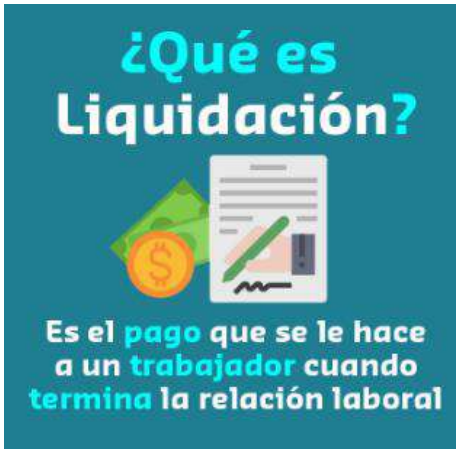
Ing. Didier Paul OrduzInstructor Sena.

Competencia: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

Nombre Taller: Liquidaciones de nómina y sus procedimientos matemáticos.

Bienvenidos estimados aprendices, se les invita a desarrollar la guía de la semana 6, la cualestá enfocada a identificar y desarrollar los procedimientos matemáticos dentro de una liquidación salarial, por lo que deberán desarrollar una infografía sobre:

1-Que es una liquidación salarial?



2-Concepto de prima de servicios, como se paga y su formula

3-Concepto de Cesantías y su cálculo.

4-Concepto de Intereses de Cesantías y su cálculo.

5-Concepto de Vacaciones y su formula

6-Describir e identificar que es una hora extra.

7-Tipos de horas extra y como se calcula. (Porcentajes)

8- Que es una indemnización laboral por despido injustificado en Colombia?9- Como se calcula la indemnización por despido injustificado en Colombia?



https://www.canva.com/es_co/crear/infografias/

9- Calcular la liquidación de una persona que ingreso a una empresa el 20 de febrero de2020 y se retiró el 31 de mayo de 2021.

a. Salario mensual $1.980.000
b. En el 5to mes recibió una comisión de 10% de su salario.
c. En el 7mo mes trabajo 10 horas extras diurnas dominicales.
d. En el 9º mes recibió comisión del 15% de su salario.
e. En el mes 15 realizó 12 horas extras nocturnas festivas.

Con relación a los datos anteriores Calcular liquidación con justa causa (normal).Calcular liquidación con despido injustificado.

*Recuerden **agregar link** en el cuadro de dialogo Territorium, de su portafolio Drive. cualquier duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co.

***Plazo para entregar Miércoles 17 de Noviembre 2021, recuerden el documento debe estar enformato PDF**

Éxitos!!!

Ing. Didier Paul Orduz
Instructor Sena

Competencia: Diseñar Estructuras De Salarios, Aplicando Las Metodologías Y Estrategias Establecidas Por La Organización.

Taller No.5 : Estadística y los Salarios.

Cordial Saludos estimados Aprendices,

Para la actividad de esta semana se les invita a desarrollar una infografía que permita recoger la siguiente información:



- Concepto De Estadística Básica.
- Tablas De Frecuencia, Grafico De Tallo Y Hoja. **Ejemplo**
- Concepto De Población. **Ejemplo**

- Muestra Estratificada.
- Variables, Definición. **Ejemplo**
- Análisis De Datos. **Ejemplo**

- Indicadores Y Tendencia: Media. **Ejemplo**
- Mediana. **Ejemplo**
- Moda. **Ejemplo**.
- Desviación Estándar. **Ejemplo**
- Desviación Típica. **Ejemplo**
- Tablas De Frecuencia. **Ejemplo**
- Regresión Lineal. **Ejemplo.**

Plazo de entrega: miércoles 10 de Noviembre a las 21:30, en la plataforma Territorium y Drive

Nombre Archivo: 2065575_Gaes3_Sem5.PDF agregar link del Drive

Cualquier Duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co.

Éxitos¡¡¡

Ing. Didier Paul Orduz

Instructor Sena

Jornada Madrugada

Competencia: Diseñar Estructuras De Salarios, Aplicando Las Metodologías Y Estrategias Establecidas Por La Organización.

Taller No.6: Estadística Salarial

Cordial Saludos estimados Aprendices,

Para la actividad de esta semana se les invita a realizar una infografía Sobre:

1. Que es una encuesta Salarial?
2. Importancia de la encuesta Salarial.
3. Características de la encuesta salarial.
4. Ventajas y desventajas de crear una encuesta salarial
5. Presentar Instrumento de recolección de información. (Encuesta)

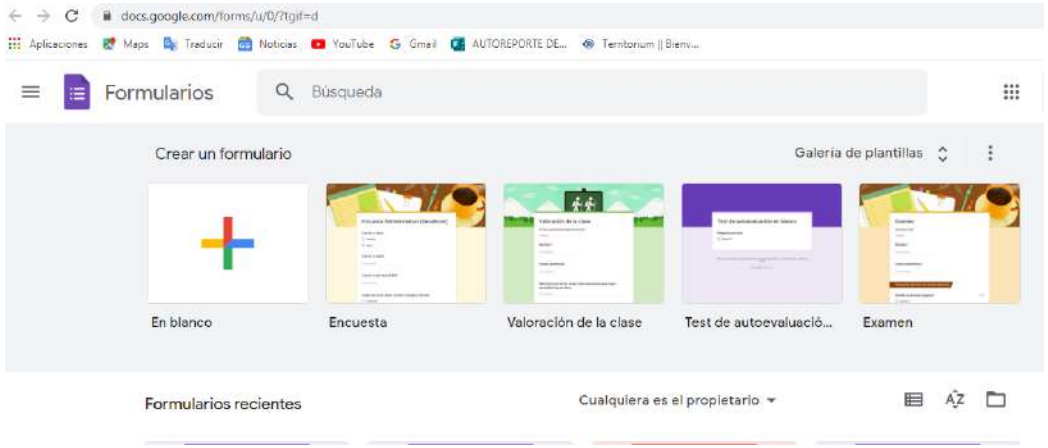
Trabajo en Gaes, se reúnen por meet y comparten el link al instructor para realizar el acompañamiento a cada Grupo

de trabajo.



https://www.questionpro.com/es/encuesta-salarial.html

- Ficha técnica Empresa Encuestada. (Total 5 Compañías)
  - Nit.
  - Nombre de la empresa
  - Actividad económica principal
  - Ubicación
  - Contactos
- Desde su correo mi @misena Elaborar en formato Google Forms la encuesta Diseñada por el Gaes.



- Aplicar encuesta
- Presentar resultados de la encuesta. En Excel de la aplicación
- Presentar resultados gráficos de la aplicación.
- Presentar moda y promedio de cada pregunta.
- Conclusiones de cada pregunta.
- Fotos de las asistencias virtuales
- Fotos de la asistencia sincrónica.

- Conclusiones del trabajo

Cualquier Duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co.

Éxitos¡¡¡

Ing. Didier Paul Orduz

Instructor Sena

Jornada Madrugada

Competencia: Diseñar Estructuras De Salarios, Aplicando Las Metodologías Y Estrategias Establecidas Por La Organización.

Taller No.6: Estadística Salarial

Cordial Saludos estimados Aprendices,

Para la actividad de esta semana se les invita a realizar una infografía Sobre:

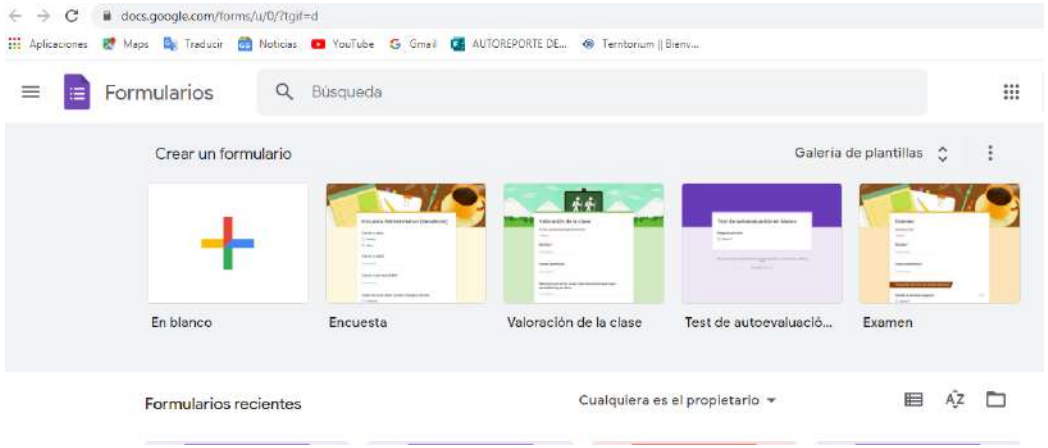
6. Que es una encuesta Salarial?
7. Importancia de la encuesta Salarial.
8. Características de la encuesta salarial.
9. Ventajas y desventajas de crear una encuesta salarial
10. Presentar Instrumento de recolección de información.



https://www.questionpro.com/es/encuesta-salarial.html

Parte 1 para entregar el 26 de Agosto de 2021

- Ficha técnica Empresa Encuestada. (Total 5 Compañías)
  - Nit.
  - Nombre de la empresa
  - Actividad económica principal
  - Ubicación
  - Contactos
- Desde su correo mi @misena Elaborar en formato Google Forms la encuesta Diseñada por el Gaes.



- Aplicar encuesta
- Presentar resultados de la encuesta. En Excel de la aplicación
- Presentar resultados gráficos de la aplicación.
- Presentar moda y promedio de cada pregunta.
- Conclusiones de cada pregunta.
- Fotos de las asistencias virtuales
- Fotos de la asistencia sincrónica.

- Conclusiones del trabajo
- **Plazo: 01 de Septiembre a las 21:55, en la plataforma Territorium.**
-

Cualquier Duda o aclaración con gusto será atendida a través del correo dporduz@misena.edu.co.

Éxitos¡¡¡

Ing. Didier Paul Orduz

Instructor Sena

- **Jornada Madrugada Nombre Archivo: 2065575_Gaes3_Sem5.PDF agregar link del Drive**

Buen Día,

El análisis de datos consiste en someter los datos a la realización de operaciones, esto se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, dichas operaciones no pueden definirse previamente ya que la recolección de datos puede revelar ciertas dificultades.

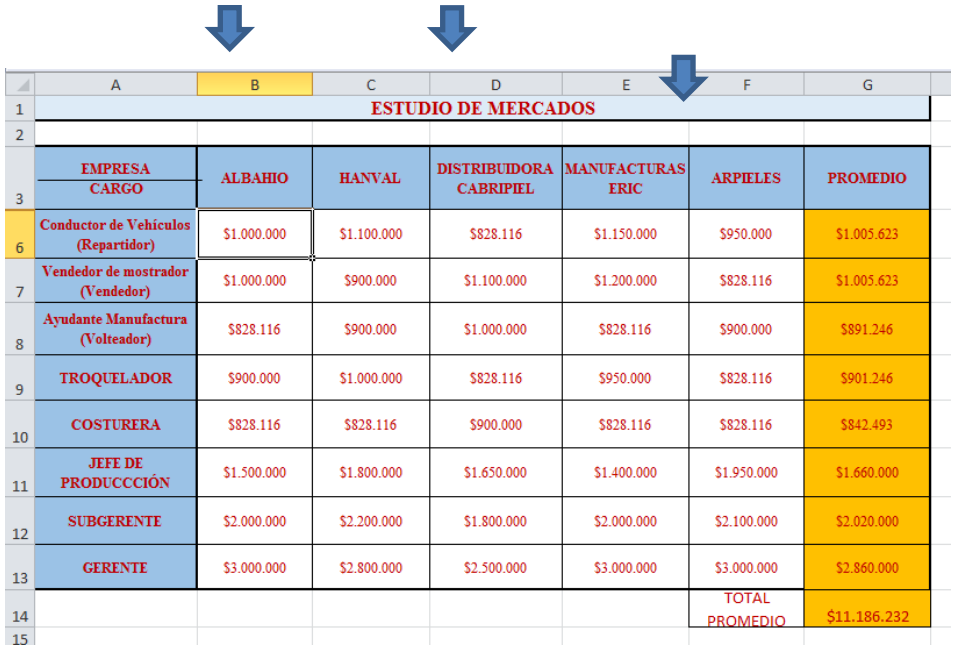
Buen Día,

El análisis de la información, es un proceso cíclico de selección, categorización, comparación, validación e interpretación inserto en todas las fases de la investigación que nos permite mejorar la comprensión de un fenómeno de singular interés.

Buen Día.

El objetivo del análisis de información es obtener ideas relevantes, de las distintas fuentes de información, lo cual permite expresar el contenido sin ambigüedades, con el propósito de almacenar y recuperar la información contenida.

- Presentar Instrumento de recolección de información.
- Presentar Estudio de Mercado salarial. Con las especificaciones dadas en clase.



	A	B	C	D	E	F	G
1	ESTUDIO DE MERCADOS						
2							
3	EMPRESA / CARGO	ALBAHIO	HANVAL	DISTRIBUIDORA CABRIPIEL	MANUFACTURAS ERIC	ARPIELES	PROMEDIO
6	Conductor de Vehículos (Repartidor)	$1.000.000	$1.100.000	$828.116	$1.150.000	$950.000	$1.005.623
7	Vendedor de mostrador (Vendedor)	$1.000.000	$900.000	$1.100.000	$1.200.000	$828.116	$1.005.623
8	Ayudante Manufactura (Volteador)	$828.116	$900.000	$1.000.000	$828.116	$900.000	$891.246
9	TROQUELADOR	$900.000	$1.000.000	$828.116	$950.000	$828.116	$901.246
10	COSTURERA	$828.116	$828.116	$900.000	$828.116	$828.116	$842.493
11	JEFE DE PRODUCCCIÓN	$1.500.000	$1.800.000	$1.650.000	$1.400.000	$1.950.000	$1.660.000
12	SUBGERENTE	$2.000.000	$2.200.000	$1.800.000	$2.000.000	$2.100.000	$2.020.000
13	GERENTE	$3.000.000	$2.800.000	$2.500.000	$3.000.000	$3.000.000	$2.860.000
14						TOTAL PROMEDIO	$11.186.232
15							

- Ficha técnica de la encuesta.
    - Gaes que ejecuta Encuesta
    - Objetivo General
    - Universo de Estudio
    - Diseño de Muestra
    - Tamaño de la muestra.
    - Técnica de Recolección.
    - Margen de error.

- Conclusiones del trabajo

Nombre Archivo: 2065575_Gaes3_Sem5.PDF agregar link del Drive

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 3	Obtener información comercial, según técnicas de inteligencia emocional, etiqueta y protocolo.	
Nombre del taller:	Etiqueta y protocolo.	N°: GA1-ATA3-Taller01
Objetivos de aprendizaje del taller:	• Conocer la empresa para la que se labora y su cultura organizacional. • Aplicar las normas de etiqueta y protocolo.	
Descripción del taller:	Idear un caso de estudio, en donde se ponga a prueba la ética, el protocolo y la etiqueta de los empleados; ¿qué pasa cuando se pone a prueba a un empleado?	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución:	12 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• LaSexta. (4 de abril de 2014). *El Jefe Infiltrado - Domino´s Pizza: "Si llega el momento y no nos pagan, lo pagarás de tu bolsillo"* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=T7uS2zZ9Yk4	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Usted debe comprender la importancia de conocer la empresa en la cual labora, su cultura organizacional y las normas de etiqueta y protocolo, generalmente expuestas a través de manuales para el buen funcionamiento de la compañía, donde los colaboradores se vuelven los fieles representantes de la misma; así se puede afirmar que, finalmente, son ellos quienes proyectan la imagen de la empresa al público.

a) Observe el siguiente video: “El jefe infiltrado – Domino’s Pizza”, donde José es un repartidor de pizza y el jefe encubierto es Jesús Navarro, quien lo acompañará en sus labores, haciéndose pasar por un nuevo repartidor.



Para ver el video, haga clic en el siguiente enlace: El Jefe Infiltrado - Domino´s Pizza: "Si llega el momento y no nos pagan, lo pagarás de tu bolsillo"

b) Al finalizar el video, identifique:

- ¿Cuáles son las fallas por parte de José?
- ¿Cree que Domino’s Pizza posee o no, normas reguladoras del comportamiento de sus trabajadores?
- ¿El comportamiento de José afectará la imagen de Domino’s Pizza?
- ¿Por qué son importantes las capacitaciones y la normatividad en una empresa?

Comparta las respuestas con sus compañeros.

2. Ejercicio de apropiación – Caso escrito

¿En qué situación se exige que los trabajadores tengan ética y manejen un protocolo?

A través de un escrito recree una situación, en una entidad microfinanciera, en la cual se vean reflejados los temas aprendidos sobre etiqueta, protocolo, cultura organizacional y código de ética.

Exponga otra situación, donde la microfinanciera no tenga en cuenta estos aspectos en su dinámica laboral.

3. Entregue la evidencia, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

	Nombre	**Fecha**
Autor(es)	Alba Lucero Beltrán Sarmiento	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Febrero de 2021

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 3	Obtener información comercial según técnicas de inteligencia emocional, etiqueta y protocolo.	
Nombre del taller:	Inteligencia emocional.	N°: GA1-ATA3-Taller02
Objetivo de aprendizaje del taller:	Reconocer que una de las habilidades blandas o sociales claves por parte de una persona o trabajador, es el manejo inteligente de sus estados emocionales ante diversas situaciones que se le presentan en el mundo del trabajo y de la vida donde interactúa.	
Descripción del taller:	El aprendiz tendrá la oportunidad de identificar sus emociones a través de diversas actividades y situaciones que se le presentan; igualmente, conocerá sus inteligencias múltiples y autoconocimiento a través de algunos tests.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución:	9 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• CB24. (30 de agosto de 2013). *Chris Gardner habló con CB24 de los retos para alcanzar el éxito* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=DLD6s9_sshI • eh! (28 de marzo de 2020). *El EXPERIMENTO SOCIAL de Naked Heart Foundation del que TODO EL MUNDO HABLA (subtitulado en español)* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=AfjKrRnNoxk • Full Perception. (8 de julio de 2017). *Inteligencia Emocional • Cómo Controlar las Emociones* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrI&feature=youtu.be • LibrosAnimados. (24 de octubre de 2015). *Los Cuatro Acuerdos por Miguel Ruiz - Resumen Animado* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=iW6wygwg4AQ&feature=youtu.be	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

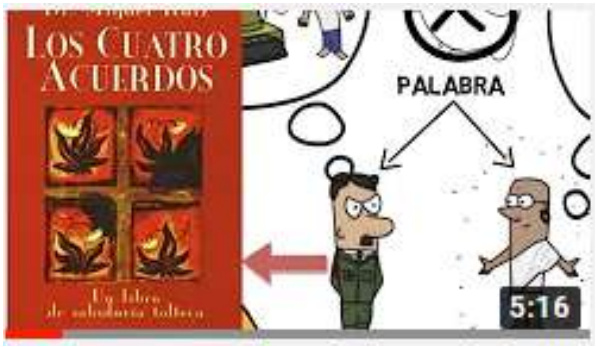
a) Observe el video: “El experimento social de Naked Heart Foundation” de inclusión social, haciendo clic en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=AfjKrRnNoxk



Exprese los sentimientos y emociones que experimentó, con el recurso presentado, e interiorice.

b) Luego, analice los siguientes videos detenidamente:

- Los Cuatro Acuerdos, por Miguel Ruiz – Resumen Animado que se encuentra en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=iW6wygwg4AQ&feature=youtu.be



- "Inteligencia Emocional – Cómo Controlar las Emociones". Daniel Goleman, famoso por sus libros de inteligencia emocional, afirma que el ser humano tiene dos mentes que se interrelacionan entre sí, una de ellas es la que siente (emocional) y otra es la que piensa (racional). Haga clic sobre el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrI&feature=youtu.be



- Resiliencia: Boris Cyrulnik, quien es considerado el padre de la resiliencia, la define como el arte de navegar en los torrentes. A continuación, podrá ver un video fiel a dicho concepto, donde se entrevista a Christopher Gardner quien inspiró la película llamada "En busca de la felicidad", haciendo clic sobre el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=DLD6s9_sshI



Al finalizar los videos, responda las siguientes preguntas y compártalas con el grupo:

- ¿Qué mensajes reflejan los videos?
- ¿Es importante y fácil llegar a tener acuerdos?
- Se dice que el ser humano es más emocional que racional, ¿es cierto? ¿Cuál es su opinión al respecto?
- Recuerde una experiencia relacionada con los videos.

2. Ejercicio de apropiación – Informe escrito

a) Seleccione un negocio, preséntese como aprendiz del SENA e informe que está realizando una corta encuesta a microempresarios; pregunte si se encuentra el dueño del negocio y si no lo atienden, ingrese a otra microempresa para que pueda realizar las preguntas que encontrará a continuación.

Antes de iniciar el cuestionario, elogie el negocio de la persona que va a entrevistar para ir rompiendo el hielo.

Encuesta:

1) ¿Hace cuánto tiempo tiene el negocio? _____
2) ¿Cuántos años tiene usted? _____
3) ¿Ha utilizado créditos para su negocio? Sí ___ No ___
4) ¿Le ha sido fácil conseguir crédito con alguna microfinanciera? Sí ___ No ___
5) ¿Cree que para los microempresarios, en general, es fácil conseguir crédito?

Sí___ No___

¿Por qué?_____

6) ¿Prefiere préstamos con los bancos, las microfinancieras, con Paga diarios o recomienda no hacerlo?
¿Con cuál? _____ ¿Por qué? _____

7) Desde hace varios años, en Colombia se ha hablado de la importancia de la inclusión financiera para el país; ¿usted ha accedido a algunos de esos servicios? Por ejemplo: transferencias a través de corresponsales no bancarios, créditos digitales, microseguros, etc.

Sí___ No ___ ¿Cuál? _____

¡Gracias por su valioso tiempo!

b) Una vez realizada la encuesta, por favor conteste las siguientes preguntas:

1) ¿Qué actitudes percibió cuando entró al negocio?
2) ¿Cómo se sintió? ¿Cuáles sentimientos salieron a relucir en esa vivencia?
3) ¿En algún momento se sintió mal, rechazado?
4) Cuando no le atendieron, ¿por qué cree que pasó eso? ¿Considera que fue por su presencia, aquello que usted representa?

Realice un informe escrito detallando la experiencia de la actividad.

3. Entregue la evidencia, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

	Nombre	**Fecha**
Autor(es)	Alba Lucero Beltrán Sarmiento	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Febrero de 2021

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 3	Obtener información comercial según técnicas de inteligencia emocional, etiqueta y protocolo.	
Nombre del taller:	Identificación del cliente.	N°:GA1-ATA3-Taller03
Objetivo de aprendizaje del taller:	Obtener información del cliente, de tal manera, que se logre identificar al consumidor microfinanciero.	
Descripción del taller:	En el taller se analizarán aspectos relacionados con el cálculo de comisión, cuota y se identificará el cliente objetivo de una microfinanciera, a través de un filtro inicial.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución:	11 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• Banca de las Oportunidades. (2 de septiembre de 2019). *Diego León Marín, vendedor de frutas, Medellín utiliza medios de pago digitales en su negocio* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=iDULsVGN48s	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Este taller le permitirá identificar el cliente objetivo que busca una microfinanciera para uno de sus principales productos como es el microcrédito; es importante aclarar que cada entidad tiene sus propios requisitos, políticas y condiciones y, por eso, en esta actividad, se le entregarán pautas que le llevarán a seleccionar el cliente ideal.



Observe el siguiente video de la Banca de las oportunidades, acerca de la inclusión financiera, haciendo clic sobre el siguiente enlace: Diego León Marín, vendedor de frutas, en Medellín utiliza medios de pago digitales en su negocio.

Luego, reflexione sobre las siguientes preguntas:

a) ¿Qué conclusiones puede extraer del video?

b) ¿Considera que un negocio pequeño, ubicado en la calle, como el de Diego León puede crecer?

c) ¿Que necesitará Diego para lograr cumplir su sueño de tener locales y una franquicia llamada “Jugos y frutas El León”?

2. Ejercicio de apropiación – Caso escrito

En parejas, realicen un caso escrito con dos personajes; uno tendrá el rol de Asesor de la microfinanciera y el otro será el cliente. En este ejercicio, se aplicarán los conocimientos aprendidos hasta el momento.

Situación:

El asesor sale a realizar promoción en su zona para conseguir clientes que deseen microcréditos; estando allí encuentra a personas interesadas, pero no todos pueden ser sujetos de crédito, debido a que la microfinanciera tiene ciertos requisitos que se deben cumplir; por consiguiente, necesitará hacer un filtro inicial con preguntas concretas que le permitan encontrar al cliente correcto. El posible cliente, por su parte, será el encargado de responder esas preguntas.

El diálogo creado, demostrará que el asesor cumple con las políticas, etiqueta y protocolo de la empresa, que su comunicación es asertiva; además, revela apropiadamente al cliente la comisión, el desembolso y la cuota del monto que él desea, o de aquella suma que el asesor propone, y el cliente demostrará que es la persona indicada para ese préstamo.

Parámetros de la microfinanciera a tener en cuenta:

a) Preguntas de filtro inicial

- ¿Hace cuánto tiempo tiene el negocio?
- ¿Es usted el propietario?
- ¿El negocio siempre ha estado en el mismo lugar o ha cambiado de ubicación?
- Si el negocio se ha movido de lugar, por favor indique: ¿cuánto tiempo ha estado en el lugar actual y cuánto tiempo duró en el sitio anterior?
- ¿Qué destino le quiere dar al crédito?
- ¿Cuánto desea prestar?
- ¿Cuántas son sus ventas?
- ¿Tiene deudas actualmente? Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto es el monto?
- ¿Se ha demorado en el pago de cuotas? Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto tiempo se demoró y con cuál institución?
- ¿Tiene socios? ¿Cónyuge?
- ¿Usted, su cónyuge y/o socio están reportados negativamente en algún buró de crédito? Si su respuesta es afirmativa, indique la razón. Si la deuda fue saldada, ¿hace cuánto sucedió el impase?

b) Políticas de la institución de microcrédito

- **Monto.** La empresa donde usted labora, ofrece crédito solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 120 salarios mínimos legales vigentes.
- **Plazos.** Oscilan entre 6 y 24 meses.
- **Destino del crédito**. Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
- **Interés.** 3,6% mensual.
- **Comisión.** 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos, legales vigentes.
- **Características del negocio.** Este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales, el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos.
- **Antigüedad del negocio.** Mínimo 1 año en el lugar.
- Servicios públicos al día.
- 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.

c) Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito

- Crédito con cédula, sin codeudor desde $1.000.000 hasta $2.500.000.
- Crédito con casa propia desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad).

- Crédito con codeudor con salario a término indefinido desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
- Crédito con codeudor que posee negocio, con un año de antigüedad, desde $2.501.000 hasta $5.000.000 (Se presta dependiendo del negocio, tanto del propietario, como del codeudor).
- Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
- Crédito con dos codeudores, pueden ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
- Crédito hipotecando la casa propia, desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.

Nota aclaratoria:

- **Garantías.** Todos los montos deben tener en cuenta los activos fijos y los electrodomésticos del solicitante, como garantía. Para la renovación se podrá dar un monto mayor según sea el caso.
- **Monto.** Esta microfinanciera no ofrece un monto de crédito superior al valor de las ventas del cliente mensuales.
- **Antigüedad del negocio**. Si el negocio ha cambiado de lugar, solo se podrá dar el crédito si la clientela sigue siendo la misma.
- **Reportes negativos en buró de crédito.** Se revisa el caso, aunque personas con dudosos hábitos de pago, son riesgosos para la entidad.

3. Entregue la evidencia, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

	Nombre	**Fecha**
Autor(es)	Alba Lucero Beltrán Sarmiento	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Febrero de 2021

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras.
- **Código del programa de formación:** 133302.
- **Nombre y número del módulo:** Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero.
- **Competencias:**

Técnica:

210301089	Asesoramiento al consumidor financiero.

Transversales:

230101507	Implementación de hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso.
240201526	Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

Técnico:

210301089-01	Identificar el cliente objetivo, de acuerdo con las políticas de la entidad.

Transversales:

230101507-01	Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
230101507-02	Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
230101507-03	Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
230101507-04	Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.
240201526-01	Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
240201526-02	Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
240201526-03	Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
240201526-04	Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

- **Duración de la guía:** 200 horas.
  - Técnicas: 104 horas.
  - Transversales: 96 horas.

2. PRESENTACIÓN

Los sistemas financieros son ideados con el objetivo de solucionar el problema de solvencia económica de los ciudadanos; es así, como los diferentes sectores financieros han integrado a sus movimientos, las operaciones microfinancieras, que llegan como solución para estos pequeños empresarios y personas independientes, quienes buscan ingresar al sistema financiero de una forma cómoda, sin necesidad de ser atropellados por las grandes jerarquías económicas; este programa, invita a todos los financistas a conocer las ventajas de los pequeños montos y el impacto social que estos generan, procedentes de las grandes prestaciones que se tienen, como retribución, por parte del usuario y sus accionistas o proveedores.

En esta guía de formación, se da inicio al módulo 1, que relaciona los conceptos básicos de trabajo de las microfinanzas y sus definiciones; también se trata el tema de la microempresa y las ventas, pero el mayor énfasis se realiza desde la gestión, y es por eso que se desarrolla un trabajo crucial en el medio de los asesores, porque un técnico laboral del Sena debe prestar un servicio integral a quien requiera de sus servicios profesionales; porque la competencia a trabajar, desde la parte técnica, es la de asesorar al consumidor financiero, de acuerdo con las normas técnicas y los servicios transversales.

Para alcanzar la apropiación de competencias básicas, en el proceso de formación profesional integral, es necesario dotar a nuestros aprendices de herramientas que propicien su cualificación para un desempeño idóneo en el mundo del trabajo y en el mundo de la vida. En este contexto, fortalecer las competencias biofísicas, tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

De igual forma, se requiere establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común, y como aporte para el desarrollo social y, sobre todo, a la construcción de una cultura de paz; en el momento actual, es un reto necesario y muy importante para Colombia. Las relaciones interpersonales constituyen, en el mundo de hoy, una habilidad necesaria para el desempeño profesional de los aprendices y un aporte para la construcción de una sociedad más pacífica y solidaria, con ética ciudadana respetable. Este es el sentido, en que se trabaja esta guía de formación, desde donde le damos la bienvenida.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los materiales de formación desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- Actualización de los datos personales.
- Realizar lectura de Información del programa, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el curso.
- Revise el cronograma, el cual le permitirá conocer la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Además, realice la presentación en el foro social, de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

El tiempo total, para el desarrollo de esta guía es de 6 semanas, durante las cuales desarrollará actividades relacionadas, tanto con el alcance de los resultados de aprendizaje de las competencias técnicas, como de las competencias básicas y transversales; la siguiente es la propuesta para la organización y desarrollo de estas actividades:

Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
	Evidencias					
210301089	Historieta GA1-210301089-ATA1-EV01 Video GA1-210301089-ATA1-EV02		Informe escrito GA1-210301089-ATA2-EV01	Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV01	Informe escrito GA1-210301089-ATA3-EV02 Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV03	Caso escrito GA1-210301089-ATA4-EV01
230101507	Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz GA1-230101507-AA1-EV01	Infografía GA1-230101507-AA2-EV01	Ficha antropométrica de valoración de la condición física GA1-230101507-AA3-EV01	Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o la vida cotidiana y la importancia de las pausas activas GA1-230101507-AA4-EV01		
240201526			Taller de reflexión escrito. Caso Malala GA1-240201526_AA1-EV01 Video Presentación Proyecto de vida GA1_240201526_AA2-EV01	Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno GA1_240201526_AA3-EV01 Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE GA1_240201526_AA4-EV01	Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años GA1_240201526_AA5-EV01	Solución del caso GA1_240201526_AA6-EV01

3.1 Actividades técnicas de aprendizaje sobre la competencia: Asesoramiento al consumidor financiero

Una vez realizada esta exploración por los elementos del curso, verifique la temática dispuesta en el material de formación:

- Historia, microfinanzas y microcréditos

Recuerde realizar la lectura previa a dicho material, el cual lo orientará en la elaboración de la evidencia correspondiente.

3.1.1 Actividad técnica de aprendizaje GA1-210301089-ATA1. Identificar el contexto de las microfinanzas y las diferencias entre los conceptos de microempresa, microcrédito, microfinanzas, según la normatividad.

Duración: 42 horas.

En esta actividad técnica de aprendizaje, se da la bienvenida al módulo 1 con la entrega de la siguiente evidencia, que debe revisar y elaborar, según orientación del formato dispuesto para tal fin.

- **Taller historia de las microfinanzas**

  Este taller se relaciona, de manera directa, con el entendimiento del concepto de microfinanzas, su historia, creación y los autores que hacen posible este desarrollo a nivel mundial y regional.

  Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA1-ATA1-Taller01**. En este anexo, a través de lecturas y un video, se analizarán algunas premisas controversiales del sistema microfinanciero y le permitirán identificar la historia de las microfinanzas, con la ayuda de una historieta que servirá de evidencia de aprendizaje, conforme se describe en el taller.

  Evidencia: Historieta GA1-210301089-ATA1-EV01

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** historieta o cómic de mínimo 5 secuencias a mano o de manera digital, haciendo uso de cualquier aplicación para esto, donde se refleje una síntesis de lo aprendido y el porqué de las dos afirmaciones iniciales.
  - **Formato:** PDF.
  - **Extensión:** 5 secuencias o viñetas.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Historieta GA1-210301089-ATA1-EV01.**

- **Taller sistema financiero, normatividad y conceptos de microfinanzas**

  En este taller, encontrará una serie de actividades relacionadas con el mundo microfinanciero, su sistema, normatividad y principales conceptos.

  Para realizar este taller, encontraremos el anexo **GA1-ATA1-Taller02.** En este documento, a través de lecturas, análisis y un video, se examinará el interesante caso de Jessica Hernández, quien es una emprendedora digna de ser conocida; posteriormente, como evidencia, usted debe desarrollar un video de máximo 7 minutos, en el que presente, a manera de exposición, los conceptos de:

  - Sistema financiero colombiano y la posición de las microfinanzas dentro del mismo.
  - La normatividad y las principales diferencias entre los términos de microfinanzas, microempresa y microcrédito.

  Evidencia: Video GA1-210301089-ATA1-EV02.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** exposición en video.
  - **Formato:** mp4.
  - **Extensión:** Máximo 7 minutos.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video GA1-210301089-ATA1-EV02.**

3.1.2 Actividad técnica de aprendizaje GA1-210301089-ATA2. Identificar sectores económicos, entidades microfinancieras, productos y servicios microfinancieros ofertados, teniendo en cuenta sus características y georreferenciación.

Duración: 12 horas.

- **Taller análisis del sector y entidades microfinancieras.** En este taller, se presentará un informe relacionado con el análisis del entorno empresarial y financiero del lugar donde vive el aprendiz, como también de los productos y servicios que ofrece una microfinanciera en particular, incluyendo beneficios y características.

  Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA1-ATA2-Taller01**. Para realizar este taller, debe desplazarse y estudiar su sector geográfico. Elija una microfinanciera, averigüe qué productos y servicios ofrece (micro ahorro, micro seguros, microcréditos individuales, grupales, urbano, semi urbano, rural agro); cuáles beneficios brinda a sus clientes y luego defina sus características. Posteriormente, y conociendo el término de **georreferenciación**, analice porqué esa microfinanciera se encuentra ubicada en esa zona y qué sector del mercado se está trabajando y, con esos puntos, debe elaborar un informe escrito, que va a presentar a su instructor y a sus compañeros.

  Evidencia: Informe escrito GA1-210301089-ATA2-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** informe escrito.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe escrito GA1-210301089-ATA2-EV01.**

3.1.3. Actividad técnica de aprendizaje GA1-210301089-ATA3. Obtener información comercial, según técnicas de inteligencia emocional, etiqueta y protocolo.

Duración: 32 horas.

- **Taller etiqueta y protocolo**. Por lo general, los temas empresariales se ven enfrentados a etiqueta y protocolo; en este taller, se revisan los casos de empresas y microfinancieras con relación a estos conceptos y a temas éticos que evidencien los temas aprendidos, tales como cultura organizacional, código de ética y conducta, entre otros elementos.

  Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, cuenta con el anexo **GA1-ATA3-Taller01**. En este taller, debe entender cuál es la actuación ideal de un empleado o emprendedor frente a una situación puntual especial, como se muestra en el video de ejemplo presentado en el documento del taller. Su tarea es la de idear un caso de estudio, en donde se pongan a prueba la ética, el protocolo y la etiqueta de los empleados; ¿qué pasa cuando se pone a prueba a un empleado?

  Evidencia: Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** caso escrito.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV01.**

- **Taller inteligencia emocional.** Reconocer que una de las habilidades blandas o sociales clave, por parte de una persona o trabajador, es el manejo inteligente de sus estados emocionales ante diversas situaciones que se le presentan en el mundo del trabajo y de la vida donde interactúa.

  Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA1-ATA3-Taller02**. En este taller debe adquirir, a profundidad, el conocimiento sobre el manejo de sus emociones y sus sentimientos y, adicional a eso, debe hacer una auto encuesta en la que explore sus emociones para romper el hielo a la hora de contactar con una persona hasta ese momento desconocida y, con esta información, identificar sus propias emociones y regularlas; posteriormente, debe hacer un informe detallando la experiencia.

  Evidencia: Informe escrito GA1-210301089-ATA3-EV02.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** informe escrito.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe escrito GA1-210301089-ATA3-EV02.**

- **Taller identificación del cliente**. Se le permitirá identificar el cliente objetivo, quien busca una microfinanciera para uno de sus principales productos, como es el microcrédito; es importante aclarar que cada entidad tiene sus propios requisitos, sus políticas y sus condiciones; es por eso que, en esta actividad, se le entregarán pautas que le llevarán a seleccionar el cliente ideal.

  Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA1-ATA3-Taller03**. Es importante entender que está trabajando con personas y que los clientes potenciales se encuentran en cualquier ambiente; es su labor identificarlos como lo muestra el taller, con un estudio de caso en el que se requiere trabajar en grupos.

  Evidencia: Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV03.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** caso escrito.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV03.**

3.1.4 Actividad técnica de aprendizaje GA1-210301089-ATA4. Registrar información comercial del cliente, de acuerdo con herramientas tecnológicas y políticas de la entidad.

Duración: 18 horas.

- **Taller recopilación datos del cliente.** Es fundamental para todos los aprendices del Sena, hacer un buen uso de los datos y, tener en cuenta, que su recopilación es algo fundamental; en este taller se trabaja con la consecución de estos datos, con la ayuda de dos ejercicios: uno de afianzamiento, que lo pone en el lugar de cliente o empleado y, otro, con el estudio de un caso que lo muestra como recolector de datos, por parte de un cliente potencial y solución del caso de estudio.

Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA1-ATA4-Taller01**. La realidad de los clientes es una parte fundamental en el proceso de la asesoría y, para entenderla, se dispone del presente taller, que ubica los datos básicos que se necesitan para realizar el trabajo.

Evidencia: Caso escrito GA1-210301089-ATA4-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso escrito.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso escrito GA1-210301089-ATA4-EV01.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia: Implementación de hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA1-230101507-AA1. Valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales, para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Actividad física y hábitos de vida saludable.

Recuerde realizar la lectura previa a dicho material, el cual lo orientará en la elaboración de la evidencia correspondiente.

Evidencia: Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz GA1-230101507-AA1-EV01.

Como preguntas de orientación, para realizar la participación en el foro, se proponen las siguientes:

- ¿Cuáles son los músculos del cuerpo humano que posibilitan la coordinación motriz de acuerdo con su área de desempeño?
- ¿Qué papel juegan los huesos del cuerpo humano en la coordinación motriz?
- Defina, con sus propias palabras, ¿qué es motricidad?
- Cuando se habla de motricidad fina y motricidad gruesa, ¿a qué nos referimos?
- En el desempeño laboral de su área ocupacional, ¿dónde se evidencia la motricidad gruesa? Dé un ejemplo.

Efectúe un seguimiento en el foro y responda a un comentario crítico-reflexivo, de acuerdo con la intervención que sus compañeros hayan aportado y demuestre construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** participación en el Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz GA1-230101507-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA1-230101507-AA2. Establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Actividad física y hábitos de vida saludable.

Mantener buenos hábitos alimenticios, nos ayuda a evitar diferentes tipos de enfermedades, además de proporcionar la energía suficiente que el cuerpo necesita para el desarrollo de las actividades cotidianas; por esta razón es fundamental mantener una alimentación balanceada y equilibrada, con los requerimientos energéticos, de acuerdo con las actividades que se ejecutan a diario. Para establecer un estilo de vida saludable, se deben interpretar los fundamentos de higiene y nutrición en los contextos productivo y social; a través de la siguiente actividad, podrá desarrollar un plan que aporte a este objetivo.

Evidencia: Infografía GA1-230101507-AA2-EV01.

La evidencia consiste en plasmar, a través de un gráfico (infografía), los elementos que permitan establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable y, para lograr esto, se propone que el recurso construido pueda dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué elementos deben tenerse en cuenta para interpretar las necesidades energéticas diarias de una persona?
- ¿Cuántas calorías diarias necesita el cuerpo y de qué forma recibe estos aportes con el consumo de carbohidratos, proteínas, grasas, bebidas u otros elementos? ¿De cuáles variables pueden depender estos aportes?
- ¿Cómo sería un puesto de trabajo ergonómico y adecuado para la contextura corporal de la persona?
- ¿Qué otros factores inciden en el logro de un estilo de vida saludable?

Se recomienda el uso de la siguiente caja de herramientas para la elaboración de la infografía:

Herramienta	Enlace
infogram	https://infogram.com/es/
Canva	https://www.canva.com/
Piktochar	https://piktochart.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía GA1-230101507-AA2-EV01.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA1-230101507-AA3. Construir conocimientos y prácticas básicas de nutrición en los aprendices, para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Actividad física y hábitos de vida saludable

Evidencia: Ficha antropométrica de valoración de la condición física GA1-230101507-AA3-EV01.

De acuerdo con los datos obtenidos, después de realizar las pruebas físicas y antropométricas y elaborar el plan de acción a seguir, el baremo y las recomendaciones dadas por el instructor, con el fin de mejorar la calidad de vida.

En esta actividad se debe diligenciar la ficha antropométrica que contenga la siguiente información: datos personales, peso, edad, género, talla, IMC, resultados de los diferentes tests de resistencia (*burppe*), tests de fuerza abdominal, piernas y brazos por 1 minuto y frecuencia cardíaca antes y después de los tests.

	FICHA ANTROPOMÉTRICA		
NOMBRE			
DOCUMENTO IDENTIDAD			
PESO			
ALTURA			
ENVERGADURA			
PESO IDEAL			
FCM			
% DE GRASA			
IMC			
	RESULTADO 1	**RESULTADO 2**	**BAREMOS**
FUERZA EN PIERNAS 1´			
FUERZA DE BRAZOS 1´			
FUERZA ABDOMINAL 1´			
FUERZA LUMBAR 1´			

BURPEE TEST 1´			
TEST DE COOPER 12´			
ANÁLISIS PERSONAL			

1. **¿Cuáles considera que son sus capacidades físicas?**
2. **¿Qué acciones considera pertinentes para mejorar su condición?**
3. **De acuerdo con la actividad física realizada a diario, ¿cuál es el tiempo que requiere para una recuperación adecuada?**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** ficha antropométrica de valoración de la condición física.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ficha antropométrica de valoración de la condición física GA1-230101507-AA3-EV01**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA1-230101507-AA4. Identificar la higiene postural y pausas activas correctas para el desempeño del área ocupacional.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Actividad física y hábitos de vida saludable

Para un buen desempeño en el puesto de trabajo, es muy importante identificar los elementos que se utilizan en el entorno para el desempeño del área ocupacional y verificar que estos cumplan con los estándares de calidad y ergonomía requeridos para dicha operación, porque esto puede hacer que disminuya o aumente mi rendimiento o productividad, además de evitar enfermedades profesionales producidas por el trabajo repetitivo.

Evidencia: Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas GA1-230101507-AA4-EV01.

En el folleto se debe evidenciar cuáles son esas lesiones más comunes que se van presentando por el trabajo repetitivo o, en la vida cotidiana, por posturas inadecuadas y también identificar la importancia de implementar las pausas activas en el puesto de trabajo o en el lugar de estudio, como método preventivo.

Para dicha actividad, elabore la evidencia en la herramienta de su preferencia y envíela al instructor a través de la plataforma virtual por la ruta a continuación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o la vida cotidiana y la importancia de las pausas activas.
- **Formato:** PDF.

- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas GA1-230101507-AA4-EV1.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia: Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA1. Reconocer el impacto de las acciones humanas sobre sí mismo y el entorno, dándoles un criterio de valor.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Ser – individuo

Esta actividad consiste en realizar una reflexión personal sobre la lectura de un texto que describe la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en su país de origen. El objetivo es el de promover mi dignidad y la del otro, a partir de los principios y valores éticos, como aporte en la instauración de una cultura de paz.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del **Anexo Caso Yo soy Malala_240201526_AA1_EV01.pdf**

Evidencia: Taller de reflexión escrito. Caso Malala GA1-240201526-AA1-EV01.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** taller de reflexión escrito. Caso Malala**.**
- **Formato**: PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de reflexión escrito. Caso Malala GA1-240201526-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA2. Diseñar y definir su proyecto de vida, aplicando técnicas de PNL.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Ser – individuo

Esta actividad consiste en identificar y reflexionar sobre su entorno familiar y su realidad social, reconocer sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios

profesionales y laborales; reconocer cuáles son sus valores y cuáles sus sentimientos en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar, comunitario y ambiental. El objetivo es promover mi dignidad y la del otro, a partir de los principios y valores éticos, como aporte en la instauración de una cultura de paz.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del **Anexo Video proyecto de vida_240201526_AA2_EV01.pdf.**

Evidencia: **Video Presentación Proyecto de vida GA1-240201526-AA2-EV01.**

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** video Presentación Proyecto de vida.
- **Formato**: mp4.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video Presentación Proyecto de vida GA1-240201526-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA3. Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad, teniendo como base las relaciones con el contexto social.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Soy un ser social

Esta actividad consiste en realizar un análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno. El objetivo es establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario, a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del Anexo **Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno 240201526-AA3-EV01.pdf.**

Evidencia: **Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno GA1-240201526-AA3-EV01.**

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno.
- **Formato**: PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno GA1-240201526-AA3-EV01.**

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA4. Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos, teniendo como base los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS).

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Entendiendo mi mundo

Esta actividad consiste en realizar una reflexión, la cual establece un marco para crear empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: el elemento social, el ambiental y el económico. El objetivo es el de promover el uso racional de los recursos naturales, a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del Anexo. Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con **TRIPLE BOTTOM LINE_240201526_AA4_EV01.pdf.**

Evidencia: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE GA1-240201526-AA4-EV01.

- **Lineamientos para la entrega de la evidencia**:
- **Producto para entregar:** ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE
- **Formato**: PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE GA1-240201526-AA4-EV01.**

3.3.5 Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA5. Reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz.

Duración: 6 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Ser agente de cambio

Esta actividad consiste en un mapa mental reflexivo, sobre los principales hitos del conflicto armado en Colombia. El objetivo es reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia, que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del **Anexo Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años _240201526_AA5_EV01.pdf**

Evidencia: Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años GA1-240201526-AA5-EV01.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años.
- **Formato**: PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años GA1-240201526-AA5-EV01.**

3.3.6 Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA6. Utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos.

Duración: 6 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Ser agente de cambio

Esta actividad consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo. El objetivo es el de utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del **Anexo Documento colaborativo. Solución del caso 240201526_AA6_EV01.**

Evidencia: Solución de caso GA1-240201526-AA6-EV01.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** solución de caso.
- **Formato**: PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para: **Solución de caso GA1-240201526-AA6-EV01.**

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 conocimiento: Historieta GA1-210301089-ATA1-EV01	Especifica los productos y servicios ofertados según segmento microfinanciero y el entorno. Interpreta el contexto de las microfinanzas de acuerdo con la legislación.	**Rúbrica:** IE-GA1-210301089-ATA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video GA1-210301089-ATA1-EV02		**Lista de chequeo:** IE-GA1-210301089-ATA1-EV02
Evidencia de producto: Informe escrito GA1-210301089-ATA2-EV01	Especifica los productos y servicios ofertados según segmento microfinanciero y entorno.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210301089-ATA2-EV01
Evidencia de conocimiento: Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV01	Aplica técnicas de relacionamiento con los clientes de acuerdo con características del mundo laboral microfinanciero. Selecciona al cliente de acuerdo a los criterios organizacionales.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210301089-ATA3-EV01
Evidencia de conocimiento: Informe escrito GA1-210301089-ATA3-EV02		**Lista de verificación:** IE-GA1-210301089-ATA3-EV02
Evidencia de desempeño: Caso escrito GA1-210301089-ATA3-EV03		**Rúbrica:** IE-GA1-210301089-ATA3-EV03
Evidencia de producto: Caso escrito GA1-210301089-ATA4-EV01	Registra en bases de datos de acuerdo a políticas de la organización.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210301089-ATA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Foro temático – Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz GA1-230101507-AA1-EV01	Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-230101507-IE-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Infografía GA1-230101507- AA2-EV01	Interpreta los fundamentos de estilo de vida saludable, higiene y nutrición en los contextos productivo y social. Administra un plan de higiene corporal dentro del contexto productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-230101507-IE-AA2-EV01
Evidencia de producto: Ficha antropométrica de valoración de la condición	Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-230101507-IE-AA3-EV01

física GA1-230101507-AA3-EV01	Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada.	
Evidencia de producto: Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o la vida cotidiana y la importancia de las pausas activas GA1-230101507-AA4-EV01	Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos, según su actividad laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-230101507-IE-AA4-EV01
Evidencia de producto: Taller de reflexión escrito. Caso Malala GA1-240201526-AA1-EV01	Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-IE-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video Presentación Proyecto de vida GA1-240201526-AA2-EV01	Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA2-EV01
Evidencia de producto: Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno GA1-240201526-AA3-EV01	Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA3-EV01
Evidencia de producto: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE. GA1-240201526-AA4-EV01	Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA4-EV01
Evidencia de producto: Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años GA1-240201526-AA5-EV01	Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA5-EV01
Evidencia de producto: Solución de caso GA1-240201526-AA6-EV01	Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. Construye relaciones interpersonales, a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA1-240201526-AA6-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adopem: entidad financiera dominicana encargada, principalmente, de la certificación de mujeres.

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega (RAE, 2020).

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa "compartir algo, poner en común". Por lo tanto, comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo (Definición, 2020).

Conflicto armado: el concepto de conflicto armado es muy complejo, porque hace referencia a todos aquellos enfrentamientos en los que están involucradas las armas y su uso. Los conflictos armados son un fenómeno histórico que existe desde el comienzo de la historia y puede darse entre distintos pueblos, así como también entre el mismo pueblo, es decir, a nivel interno. De cualquier manera, el conflicto armado es muy doloroso ya que produce muertes y mutilaciones de todo tipo, abusos, asesinatos y violencia sin fin, que muchas veces es difícil de controlar, revertir o superar.

Cultura de Paz: según la definición de las Naciones Unidas (1998, Resolución A/52/13), la cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos, tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

Derechos humanos: son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles (UN-OHCHR, 1996-2015).

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Se dice de un dispositivo o sistema que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits, que se realiza o transmite por medios digitales (RAE, 2020).

Dignidad Humana: la dignidad, o «cualidad de digno» (del latín, grandeza»).1. hace referencia al valor inherente del ser humano por el simple hecho de serlo, en cuanto ser racional, dotado de libertad. 2. No se trata de una cualidad otorgada por nadie, sino que es inherente al ser humano. 3. No depende de ningún tipo de condicionamiento ni de diferencias étnicas, de sexo, de condición social o cualquier otro tipo de condición.

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información, por medio de computadoras.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente la de un texto (RAE, 2020).

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás, a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo (RAE, 2020).

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc. (RAE, 2020).

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y *software*.

Microfinanzas: son préstamos que se dirigen a personas o grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades.

Microempresa: la microempresa es una actividad económica, de tamaño pequeño, determinado por las leyes de cada país. El tamaño se define por la cantidad de empleados y/o determinado por el volumen de ventas.

Microempresario: ser empresario es emprender por cuenta propia. Esto implica tomar decisiones, enfrentar riesgos y obtener beneficios de una actividad, de la cual se es el principal responsable. A los empresarios de pequeñas empresas se les conoce como microempresarios.

Ofimática: automatización en las oficinas, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos.

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino *oratoria* y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética).

La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones (Definición, 2013).

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada hacia las personas para que recuperen energías y tengan un desempeño eficiente en el trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas revirtiendo, de esta manera, la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo.

Psicomotricidad: disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve.

Sistema financiero: es el conjunto de entidades, organizaciones, mercados y medios, que garantizan la seguridad y el movimiento del dinero del país y sus habitantes.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora; es conocido como sistema operativo o software de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el hardware desde los niveles más básicos y permiten, además, la interacción con el usuario.

Software: conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo (RAE, 2020).

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado; como las portadas, las notas, los índices, etc. RAE (2020).

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad, para una información y comunicación más eficiente; estas han modificado tanto, la forma de acceder al conocimiento, como la forma de las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican a la expresión inglesa *World Wide Web*, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un software conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos, mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Andrade, A. M., Del Río, C. A., y Alvear, D. L. (2019). *A study on time and motion to increase the efficiency of a shoe manufacturing company* | Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. Información Tecnológica, *30*(3), 83–94. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083

BBC News. (2018). *Muhammad Yunus: porqué es tan polémica la propuesta del ganador del Nobel de crear bancos para ricos y para pobres*. https://www.bbc.com/mundo/noticias-46021869

Bueno, T. (S.f. RAE, 2019). *La puntuación en español. Con base en la Ortografía de la lengua española, Universidad del Rosario.*

Carmona Romera, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico* (I. Editorial (ed.); 1st ed.). http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8713

Centro de Escritura Académica y Pensamiento Crítico. (S.f.). *Características del debate.*

Definición. (2013). *Definición de oratoria*. https://definicion.de/oratoria/

Definición (2020). *Definición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Educar. (2019). *¿Cómo obtener microcréditos en Colombia?* https://www.educar.org/como-obtener-microcreditos-en-colombia/

El País. (2006). *El banquero de los pobres*. https://elpais.com/diario/2006/10/15/eps/1160893609_850215.html

Gutierrez, L, A. (2015). *El Banco Grameen como impulsor del microcrédito. Rasgos destacados y cuestionamientos a este tipo de iniciativas*. https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856272006.pdf

Española, R. A., y Madrid, E. (1970). *Diccionario de la lengua española* (Vol. 19). Espasa-Calpe.

Fresno, Chávez, C. (2018) *¿Cómo funciona Internet?* El Cid Editor. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/36728?page=34

Gallardo, Y, (15 de marzo de 2020). *Word para principiantes* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Gaskin, S. (2014). *GO! Microsoft Word 2013* (1st ed.). Pearson Educación. http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=3273

Gómez de Silva Garza, A., y Ania Briseño, I. de J. I. B.-978-970-686-768-1 I. B.-978-607-481-064-6 (Eds.). (2008). Software (pp. 23–44). Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

Grupo Bancolombia. (30 de octubre de 2018). *10 herramientas de trabajo colaborativo para tu empresa*. https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/herramientas-trabajo-colaborativo

Ibarra Sixto, J. I. (2013). *Manual sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico.* Editorial CEP, S.L. L https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50724?page=19

Ibiza David: WordPress y Marketing Online. (9 de diciembre de 2019). *Tutorial Trellos: Guía de uso con ejemplos reales prácticos* (Archivo de video). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM&feature=youtu.be

Jolis, A (2001) *"The Good Banker", The Independent. "Los microcréditos: Un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza"*. Revista de Economía Mundial.

Ladrón, de Guevara, M. Á. (2018). *Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico UF0319* (2a. ed.). Editorial Tutor Formación. Https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/44263

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2015). *Por el cual se reglamenta el otorgamiento del microcrédito y acceder a las tarifas señaladas en el artículo 39 de la Ley 590 de 2000* (Archivo PDF). http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp-content/uploads/2018/05/Col-Proyecto-de-decreto-Registro-Mipyme.pdf

Naranjo González, M. R. (2010). *Cuaderno del alumno: ofimática avanzada para formación continua. Formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50987?page=1

Naciones Unidas. (s.f.) *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Niño, H. (1979). *Primitivos relatos contados otra vez. Héroes y mitos amazónicos*.

Noticias ONU. (2018). *Cuatro lavadoras y una máquina de coser para salir adelante*. https://news.un.org/es/story/2018/12/1448731

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo*. http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/

RAE (2020). *Argumento*. https://dle.rae.es/argumento?m=form

RAE (2020). *Digital*. https://dle.rae.es/digital?m=form

RAE (2020). *Interpretar*. https://dle.rae.es/interpretar?m=form

RAE (2020). *Lenguaje*. https://dle.rae.es/lenguaje

RAE (2020). *Léxico*. https://dle.rae.es/l%C3%A9xico

RAE (2020). *Técnico,ca*. https://dle.rae.es/t%C3%A9cnico#ZIkyMDs

RAE (2020). *Texto*. https://dle.rae.es/texto?m=form

Universidad del Rosario. (s.f.). *Material de apoyo taller de puntuación y errores de construcción*.

Sáenz de Cabezón, E. (2018). *Las matemáticas nos hacen más libres y menos manipulables*. https://www.youtube.com/watch?v=BbA5dpS4CcI

Steiner, J (2018). *Futuros de la educación para una sociedad global en rápido cambio* (Archivo PDF). https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2013/03/BBVA-OpenMind-Futuros-de-la-educacion-para-una-sociedad-global-en-rapido-cambio-Jennifer-M.-Gidley.pdf.pdf

Secretaría de Educación Pública. (2014). *Manual para el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales en Planteles de Educación Media Superior*. México.

SENA. (2013). *Proyecto Educativo Institucional.*

Villarraga, A. (2015). *Biblioteca de la Paz. Los procesos de paz en Colombia, 1982-2014* (Documento resumen). Fundación Cultura Democrática. Gente Nueva Editorial.

Valentín López, G. M. (2015). *Ofimática* Editorial CEP, S. L. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51049?page=16

Vázquez, P. (2018). *MICROCRÉDITOS. El costo de contratarlos* (Reportaje). http://docplayer.es/92818175-Micr-el-costo-de-contratarlos-reportaje.html

Yunus, M. (1998). *Hacia un mundo sin pobreza*. Editorial Andrés Bello.

Yunus, M. (2008). *Un mundo sin pobreza: las empresas sociales y el futuro del capitalismo*. Editorial Paidós

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Experto temático	Centro de servicios financieros.	Febrero de 2021
	Luis Fernando Botero Mendoza	Diseñador instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Revisión metodológica y pedagógica	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Febrero de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 1	Identificar el contexto de las microfinanzas y las diferencias entre los conceptos de microempresa, microcrédito, microfinanzas, según normatividad.	
Nombre del taller:	Historia de las microfinanzas.	N°: GA1-ATA1-Taller01
Objetivo de aprendizaje del taller:	Conocer la historia de las microfinanzas y su importancia para la economía, a nivel mundial.	
Descripción del taller:	A través de lecturas y un video, se analizarán algunas premisas controversiales y se logrará identificar la historia de las microfinanzas.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución:	12 horas	
Bibliografía y webgrafía:	● Aristia, S. (octubre 30, 2018). *Muhammad Yunus: "el sistema es el creador de la pobreza".* France24. https://www.france24.com/es/20181030-entrevista-mohammad-yunus-pobreza-nobel ● Cavanna, J. M. (enero-marzo 2007). Del microcrédito a las microfinanzas. *Revista de Empresa*, No. 1. https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-es-documento-del-microcredito-a-las-microfinanzas-2007.pdf ● Orihuela, G. (abril-mayo 2014). Yunus: reinventando el mundo a través de la banca. *Magis. ITESO*, No. 439. https://magis.iteso.mx/content/yunus-reinventando-el-mundo-trav%C3%A9s-de-la-banca ● Venosa, N. E. (1998). *Reseñas Muhammad Yunus - Hacia un mundo sin pobreza* (Archivo PDF). http://www.pa.gob.mx/publica/rev_35/Hacia%20un%20mundo%20sin%20pobreza.pdf ● Zimmerman, B. (s.f.). *Make Beliefs Comix.* https://www.makebeliefscomix.com/	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Muhammad Yunus, economista, quien en su libro “Hacia un mundo sin pobreza”, cuestiona para qué sirven las teorías económicas, si la población muere de inanición.



Analice el siguiente video, donde Muhammad Yunus expone sus enfoques hacia la economía social, haciendo clic sobre el enlace: https://www.france24.com/es/20181030-entrevista-mohammad-yunus-pobreza-nobel

Luego, interiorice sobre estas dos afirmaciones:

a) Para qué sirven las teorías económicas, si la población muere de inanición.

b) Es sencillo lograr un mundo sin pobreza; incluso, las microfinanzas han sido consideradas como una oportunidad para contrarrestar los índices de pobreza, a nivel mundial.

2. Ejercicio de apropiación – Historieta

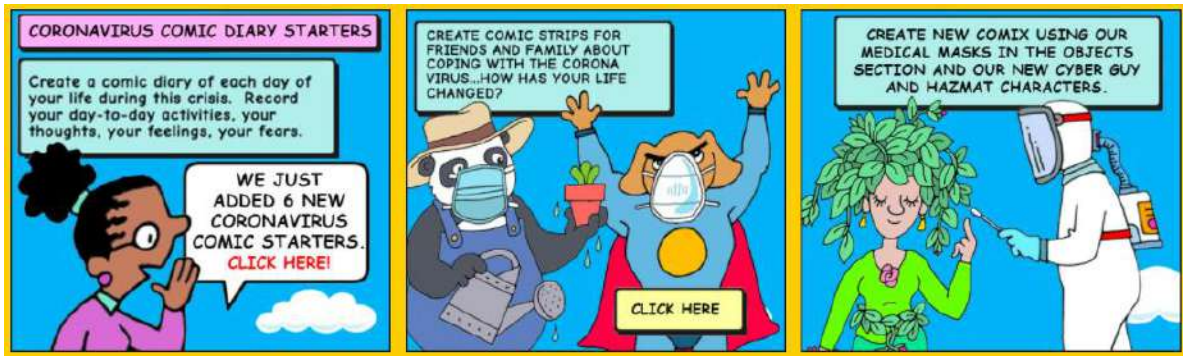
a) Realice, individualmente, las siguientes lecturas:

- **Del microcrédito a las microfinanzas**, Javier Martín Cavanna, Revista de Empresa Nº19 (Leer páginas 1-2), que se encuentra en el siguiente enlace: Del microcrédito a las microfinanzas
- **Yunus: reinventando el mundo a través de la banca,** Gabriel Orihuela, Revista Magis, Abril-Mayo 2014/439, haciendo clic sobre el enlace: Yunus: reinventando el mundo a través de la banca



b) Una vez leídos los documentos y teniendo presente el contenido del video, realice una historieta o un cómic de mínimo 5 secuencias, junto con su grupo de trabajo, donde se refleje una síntesis de lo aprendido con el material del taller y el componente formativo.

Ejemplo de cómic de Create Comics Online | Comix Maker | Comic Strips | Comic Generator



Fuente: MakeBeliefsComix.com

3. Entregue la evidencia, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

	Nombre	**Fecha**
Autor(es)	Alba Lucero Beltrán Sarmiento	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Febrero de 2021

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras Módulo 1: Asesoramiento al consumidor financiero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 1	Identificar el contexto de las microfinanzas y las diferencias entre los conceptos de microempresa, microcrédito, microfinanzas, según normatividad.	
Nombre del taller:	Sistema financiero, normatividad y conceptos de microfinanzas.	N°: GA1-ATA1-Taller02
Objetivos de aprendizaje del taller:	• Comprender el sistema financiero colombiano, con un enfoque hacia el mundo microfinanciero. • Diferenciar los conceptos principales de las microfinanzas y su normatividad.	
Descripción del taller:	En el taller encontrará una serie de actividades relacionadas con el mundo microfinanciero, su sistema, normatividad y principales conceptos.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución:	30 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• Fundación Microfinanzas BBVA. (5 de marzo de 2018). *La Fundación Microfinanzas BBVA lleva la voz de sus emprendedoras a Naciones Unidas* (Archivo de video). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=gF9ZriVTLTs • Guiillenea, J. (8 de marzo de 2018). *Lavar la pobreza.* Las Provincias. https://www.lasprovincias.es/sociedad/lavar-pobreza-bogota-20180307204710-nt.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F • Linde, P. (5 de marzo de 2018). *Hace unos meses no tenía techo. Hoy habla en la ONU.* El país https://elpais.com/elpais/2018/02/26/planeta_futuro/1519678923_913146.html	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Observe las siguientes imágenes: la persona que aparece en ellas, es la microempresaria Jessica Hernández; en la primera foto, ella está ubicada en Soacha y en la segunda, se encuentra en Nueva York.





Una vez analizadas las fotografías, estudiemos la siguiente historia que se encuentra haciendo clic sobre el siguiente enlace: La Fundación Microfinanzas BBVA lleva la voz de sus emprendedoras a Naciones Unidas

Sorprendente, ¿verdad? Ahora responda las siguientes preguntas y socialice sus respuestas con el grupo.

a) ¿Cree usted que las microfinanzas están cambiando vidas en Colombia?

b) ¿Considera que las microfinanzas están ayudando a dinamizar la economía en el país? ¿Por qué?

c) ¿Por qué cree que existirá un interés, a nivel internacional, acerca de estos relatos y, más específicamente, en el tema de inclusión financiera?

Dentro del sistema financiero, cabe resaltar la labor de los establecimientos de crédito donde existe una evolución y una estructura más incluyente, a través de las diferentes modalidades de crédito existentes, tales como son los créditos de consumo, vivienda, comercial y microcrédito.

Este último, en particular, ha expandido el mundo de las microfinanzas y, en Colombia, tuvo un impulso con la política de gobierno denominada la Banca de las Oportunidades, creada con el fin de promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros, a la población de bajos ingresos, buscando equidad social.

De acuerdo con lo anterior y tomando en consideración sus presaberes, responda los cuestionamientos que vienen a continuación:

a) ¿Qué es el sistema financiero colombiano?

b) Dentro del sistema financiero colombiano, ¿dónde se encuentran las microfinanzas?

c) ¿Existe algún tipo de regulación o normatividad para el mundo microfinanciero en Colombia?

d) ¿Qué diferencia hay entre los términos microfinanzas, microcrédito, microempresa y microempresario?

2. Ejercicio de apropiación – Video

Teniendo claros los conceptos: sistema financiero colombiano y la posición de las microfinanzas dentro del mismo, la normatividad y las principales diferencias entre los términos de microfinanzas, microempresas y microcrédito, imagine la situación que se presenta a continuación.

Usted fue contratado, junto con su grupo, hace unos años atrás, por una entidad microfinanciera y debe ofrecer una presentación en video, máximo de 7 minutos, a los nuevos colegas que ingresan a la compañía, sobre los temas mencionados anteriormente para que, de esta manera, ellos conozcan el contexto del mundo microfinanciero e inicien con convicción su nueva labor.

El video se puede realizar con una cámara o con el celular y publicarlo como evidencia. En este video será evaluado el contenido, su desempeño, creatividad y presentación personal.

3. Entregue la evidencia, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

	Nombre	**Fecha**
Autor(es)	Alba Lucero Beltrán Sarmiento	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Febrero de 2021

	Versión: 01
	Código: GFPI-F-132

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 6	Caracterizar los servicios de las centrales de información de acuerdo con la normativa.	
Nombre del taller:	Centrales de Información y Ley Habeas Data	N°: GA2-Taller01-ATA6
Objetivo de aprendizaje del taller:	Determinar la importancia de las centrales de información y su normatividad como herramienta utilizada por las empresas y entidades financieras para mitigar el riesgo.	
Descripción del taller:	Con base en el material propuesto de lecturas de consulta en páginas especializadas y un video en el que se caracterizan el buró de crédito y Ley Habeas Data.	
Preparación (recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	10 horas	
Bibliografía y webgrafía:	Datacrédito (s.f.). Preguntas frecuentes. https://www.datacredito.com.co/pinformacion.html Itaú (s.f.). Habeas Data. https://www.itau.co/personal/servicio-al-cliente/habeas-data Rodas, A. (2017). Caricaturas uso de Tarjetas Credito. https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=F3VIyNxQbss SFC. (2019). Reporte de datos a las Centrales de Riesgo. https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/informacion-al-consumidor-financiero/lo-que-usted-debe-saber-sobre/reporte-de-datos-a-las-centrales-de-riesgo-11293 Supersociedades. (1995). Centrales de riesgo o de información financiera. https://www.supersociedades.gov.co/nuestra_entidad/normatividad/normatividad_conceptos_juridicos/3040.pdf Tami L. (2019). ¿Está reportado en DataCrédito?. https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=lQgnAOi68RY#action=share Transunión (2020). Preguntas frecuentes. https://www.transunion.co/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes	

DESARROLLO DEL TALLER

1. Ejercicio de afianzamiento

Teniendo en cuenta su experiencia y saberes previos entreviste a tres personas cercanas con el fin de preguntar si conocen o han tenido contacto con las centrales de información, ¿para qué sirven?, ¿cómo funcionan?, ¿por qué creen que funcionan las centrales de información en el sector financiero?

Para reforzar sus saberes previos vea el video ¿Está reportado en DataCrédito? Tami (2019) en https://www.youtube.com/watch?v=lQgnAOi68RY#action=share

Socialice las entrevistas en un conversatorio liderado por su instructor técnico.

2. Ejercicio de apropiación - Informe

En grupos autónomos de estudio consulten los siguientes enlaces y respondan las preguntas que los ayudarán a profundizar en el tema de las centrales de información.
SFC. (2019). Reporte de datos a las Centrales de Riesgo en https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/informacion-al-consumidor-financiero/lo-que-usted-debe-saber-sobre/reporte-de-datos-a-las-centrales-de-riesgo-11293

Rodas (2017) Caricaturas uso de Tarjetas Crédito en https://www.youtube.com/watch?v=F3VIyNxQbss

Solo o en grupos autónomos de estudio consultar los siguientes contenidos para identificar las características y los procesos y procedimientos aplicados en las centrales de información, buró de crédito y ley de Habeas Data posteriormente realizar un cuadro sinóptico socializar con el grupo y con su instructor técnico en mesa redonda...

Preguntas frecuentes TransUnión (2020) en https://www.transunion.co/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes
Datacrédito (s.f.) en https://www.datacredito.com.co/pinformacion.html
Habeas Data | Itaú: https://www.itau.co/personal/servicio-al-cliente/habeas-data
220-52615 Asunto: centrales de riesgo o de información comercial. Documento anexo: 220-52615-Centrales-de-riesgo.pdf

Es momento que demuestre lo aprendido sobre las centrales de información, buró de crédito y Ley de Habeas Data, para ello, realice la siguiente actividad propuesta en un documento entregable a manera de informe escrito:

a. Responda las siguientes preguntas:
- ¿Cuál es la importancia de las centrales de información?
- ¿Quiénes informan a la central de información?
- ¿Qué es una central de información?
- ¿Cómo obtienen la información las centrales de información?
- ¿Qué es el buro de crédito?

b. Revise y analice los siguientes casos, relacione sus observaciones y exponga sus conclusiones.

Caso Juan Perez:

El señor Juan Perez es un microempresario, tiene un negocio de lichigo en un barrio popular de la ciudad, ha tenido experiencia crediticia con entidades financieras, algunas de estas obligaciones ya están canceladas, pero tiene otras vigentes, el señor Perez desea solicitar un crédito, usted como asesor debe revisar su datacrédito, para esto consulte las tres primeras páginas del siguiente documento anexo Caso-Juan.pdf posteriormente analizará el comportamiento que tiene el señor Perez en las obligaciones canceladas/ inactivas y vigentes y de esta información va a determinar:

- El estado de la obligación
- Tipo de cuenta
- Entidad informante o dueña
- Fecha en que se actualizó el reporte

- Fecha de apertura
- Ciudad
- Oficina deudor
- Comportamiento (NNN…)
- Cupos (saldo) con cada entidad
- Hábitos de pago
- Endeudamiento global
- Resumen de endeudamiento con cada tipo de crédito

Realizará un informe ejecutivo con análisis y conclusiones del comportamiento del señor Juan Perez con el DataCrédito (tres primeras páginas del documento)

Caso Pepa Rodriguez

La señora Pepa Rodriguez es una microempresaria, dueña de una miscelánea en un municipio de Colombia, ella ha tenido experiencia crediticia, desea solicitar un crédito, pero primero usted como asesor revisará la CIFIN en el siguiente documento anexo Datacredito_Pepa.pdf posteriormente analizará el comportamiento que tiene la señora Pepa Rodriguez según el documento en los siguientes puntos:

- Las cuentas
- Tarjeta de crédito
- Cartera total sector financiero
- Cartera total operaciones leasing
- Cartera total fiduciarias
- Sector solidario
- Sector asegurador
- Sector real (por servicios, comercial o préstamos)
- Consolidado general
- Endeudamiento global y detallado
- Reestructurados
- Castigados

Realizará un informe ejecutivo con análisis y conclusiones del comportamiento de la señora Pepa Rodriguez con el documento anexado.

Los parámetros mínimos para el informe son:

- Un título
- Estructura (objetivo, actividades realizadas, recomendaciones / conclusiones)
- Exponer el tema principal
- Aplicar normas gramaticales y ortográficas
- Redacción informativa
- Contener todos los ítems mencionados

3. Entregue el informe solicitado, a través del espacio disponible en la plataforma.

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Febrero 2021
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Febrero 2021

	Versión: 01	
	Código: GFPI-F-132	

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

TALLER DE APRENDIZAJE

Denominación del programa o módulo de formación:	Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras Módulo 1: Asesorar consumidor Microfinanciero	
Actividad técnica de aprendizaje - ATA: 5	Informar al cliente acerca de los productos y servicios microfinancieros de la organización conforme a sus necesidades.	
Nombre del taller:	Marketing y asesoría al cliente.	N°: GA2-Taller01-ATA5
Objetivo de aprendizaje del taller:	Comprender la importancia de la captación de clientes a través de enfoques o técnicas del mundo del Marketing que ayuden en la asesoría adecuada para ventas efectivas.	
Descripción del taller:	En el taller se analizarán algunos enfoques de marketing, como también se realizará una consulta que permita aplicar esos conocimientos en una representación de clínica de ventas presencial, además de la creación de una *Landing* page o página de aterrizaje para una publicidad digital con su posible promoción.	
Preparación (Recursos y medios):	Recursos: Internet, aplicaciones virtuales, computador, tablero, televisor. Medios: Páginas web, videos.	
Tiempo de ejecución	24 horas	
Bibliografía y webgrafía:	• Coutinho, V. (2018). *8 habilidades necesarias para un ejecutivo de ventas exitoso.* https://rockcontent.com/es/blog/ejecutivo-de-ventas/ • Klaric, Y. (2014). Véndele a la mente, no a la gente. • Microfinanzas Global (s. F.*). Análisis de Crédito: La Mejor Guía para una buena Evaluación Crediticia en Microfinanzas*. https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/#Analisis_Crediticio_Evaluacion_crediticia_la_informacion_inicial • Profe de Economía (2020). Creación de formulario de Google. https://www.youtube.com/watch?v=ilsP2sav3WI • Ramos, D. (s. F). *Etapas o fases de un microcrédito*. https://www.asoban.bo/system/agenda_entries/pdfs/000/000/020/original/18._Fases_del_Ciclo_de_Creditos_-_TELC_CENET_XXI.pdf?1523994907 • Wix Partners (2020). Crea tu primera tienda online con Wix y Mercado Pago. https://www.youtube.com/watch?v=GG7t-WtCKfA	

1. **Ejercicio de afianzamiento**

Jürgen Klarić, uno de los promotores del neuromarketing, en una de sus conferencias manifestó la necesidad de conocer la mente para poder vender, incluso uno de sus libros considerado cómo *Best Seller*, se titula **"Véndele a la mente, no a la gente"** quien dice en uno de sus apartes (Klarić, 2014):

"Seugn lsa ivnestgicianoes, no ipomrta caul es el odren de las lertas de una palarba, minertas que la prierma y la utlima etesn en el luagr coerrcto. etso se dbee a que la metne hunama no lee cdaa lerta por si msima, snio la palbara cmoo un tdoo." (p.180)

Responda lo siguiente, comparta con su familia y amigos las siguientes apreciaciones:

- ¿Se le dificultó leer?
- ¿Cuál sería el propósito de mostrar dentro de una conferencia de ventas el ejercicio del párrafo desordenado?
- ¿Qué querría decir Jürgen Klarić con conocer la mente?
- ¿Qué cree que significa su afirmación de véndele a la mente y no a la gente?

Conclusión del autor (Klarić, 2014):

> *"Si, pudiste leer y entender todo. Así de fascinante es la mente humana. Mientras no cambies la primera y la última letra de cada palabra, el cerebro es capaz de captar el significado, aunque las demás letras estén revueltas. Lo mismo ocurre en los discursos de ventas: si te van a dar 20 o 30 minutos para que les presentes tu propuesta, los primeros y últimos cinco minutos son el 80% de la venta. Pregúntate qué vas a decir estratégicamente en esos minutos claves y vas a lograr cerrar el negocio".* (p.180)

2. **Ejercicio de apropiación Sitio web.**

2.1. *The Executive Learning Center-TELC* muestra la siguiente imagen de las etapas del microcrédito. Por favor consulte en qué consisten las cuatro primeras fases de la etapa del microcrédito según la siguiente imagen: **promoción**, **solicitud de crédito**, **recepción de documentos y garantías**, y **verificación del domicilio y negocio del cliente**.



Fuente: *TELC The Executive Learning Center. Asoban.bo. ETAPAS O FASES DE UN MICROCREDITO (último acceso: Junio de 2020).*

Además de su consulta individual, también puede consultar las siguientes páginas:

- Microfinanzas Global (2017): Análisis de crédito La mejor guía para una buena evaluación crediticia en microfinanzas y lo puede revisar en https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/#Analisis_Crediticio_Evaluacion_crediticia_la_informacion_inicial

- Women s World Banking (2016): El mercadeo para las microfinanzas y la puedes consultar en https://docplayer.es/2759841-El-mercadeo-para-las-microfinanzas-una-publicacion-de-women-s-world-banking.html

- Ramos, D. (s. f). Etapas o fases de un microcrédito y lo puedes consultar en https://www.asoban.bo/system/agenda_entries/pdfs/000/000/020/original/18._Fases_del_Ciclo_de_Creditos_-_TELC_CENET_XXI.pdf?1523994907

2.2. Realice una investigación que le permita dar respuestas al siguiente cuestionario:

a) ¿Qué características debe tener un vendedor o asesor?
b) ¿Qué es un portafolio de productos y servicios? ¿Cuáles productos y servicios ofertan las microfinancieras?
c) ¿Qué es la asesoría integral? ¿Qué relación tiene con la experiencia de compra y necesidades del cliente?
d) ¿Por qué es importante conocer a los competidores?
e) ¿A qué hacen referencia los “términos y condiciones”? ¿Para que sirven?
f) ¿Qué son las técnicas de venta? Nombre las que considera más importantes y que pueden ser aplicables al momento de realizar la promoción o entrevista de un microcrédito.
g) ¿A qué hacen referencia las ventas presenciales y no presenciales?
h) ¿Qué son las ventas cruzadas? Si vende un microcrédito, ¿Que más se le puede ofrecer al cliente en una venta cruzada?
i) Imagine que usted está realizando publicidad en su zona de la entidad para la que trabaja. ¿Cómo abordaría usted a un cliente?
j) ¿Cuáles son los parámetros de una entrevista para vender un microcrédito tanto en su fase inicial de promoción, como en la segunda visita donde se explican las políticas de la microfinanciera?
k) ¿Cómo se vende un seguro?
l) ¿Cómo se puede hacer marketing digital?

Dentro de su investigación además de usar herramientas como Internet, recuerde que puede ingresar a la biblioteca física y/o virtual del SENA.

(clic sobre la imagen para ir a la biblioteca virtual) o clic sobre el enlace: Sistema de Bibliotecas



Ingresa a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clie en *CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO* para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a *BASES DE DATOS*, entra a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busca el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.

De igual forma puede consultar las siguientes páginas para completar su investigación:

- 8 habilidades necesarias para un ejecutivo de ventas exitoso 8 habilidades necesarias para un ejecutivo de ventas exitoso
- Portafolio de servicios: tipos, partes y ejemplos Portafolio de servicios: tipos, partes y ejemplos
- El valor del asesoramiento financiero integral (clic derecho sobre la página para traducir a español) News Blog - The value of comprehensive financial advice

- Guía rápida para mejorar la experiencia de compra del cliente Guía rápida para mejorar la experiencia de compra del cliente
- Cuáles son los términos y condiciones de un contrato: todo lo que necesita saber (clic derecho sobre la página para traducir a español) What are Terms and Conditions of a Contract: Everything You Need to Know
- El mercadeo para las microfinanzasEL MERCADEO PARA LAS MICROFINANZAS. Una Publicación de Women s World Banking - PDF Descargar libre
- Análisis de crédito: La mejor guía para una buena evaluación crediticia en microfinanzas: https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/#Analisis_Crediticio_Evaluacion_crediticia_la_informacion_inicial
- Etapas o fases de un microcrédito: ETAPAS O FASES DE UN MICROCREDITO
- Cómo hacer un plan de marketing digital paso a paso en 2020 Cómo hacer un plan de marketing digital paso a paso en 2020
- Libro Biblioteca virtual SENA(ebooks7-24) Técnicas de venta http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8636&pg=1
- Libro Biblioteca virtual SENA (Alphacloud) Marketing estratégico desde el paradigma esencial https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended_url=https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/marketing-estrategico-desde-el-paradigma-esencial

2.3. Por favor exponga a través de una página web la investigación que realizó de los puntos 1 y 2, puede usar Wix. **Cabe agregar que esta actividad puede ser grupal.**

- Tutorial para crear una página web en Wix o clic sobre el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=GG7t-WtCKfA de Wix Partners (2020).

2.4. En la actualidad, el marketing digital está creciendo y miles de empresas tienen sus páginas web o aplicaciones que permiten la adquisición de productos y servicios a través de ellas, pero además de eso, hay empresas que deciden pagar a agencias para que generen tráfico en la web con su publicidad.

Imagine que usted ha sido contratado por alguna agencia publicitaria, la cual le paga por conversión, es decir, le paga cierta cantidad de dinero si clientes entran a su *Landing Page* (página de aterrizaje) y registra los datos de contacto, así que usted debe crear ese *Landing Page* para generar conversiones, y para eso se invita a realizar los siguientes pasos:

Usualmente las agencias dan a la persona encargada de generar tráfico online el *link* inicial donde se capta la información del cliente, sin embargo, supongamos que la agencia para la que usted trabaja no le proporciona el enlace para captar esa información, entonces usted decide crear un formulario que le

permita recopilar los datos y establecer el enlace.

i. Por favor elabore un formulario en Google con los siguientes datos:

Nombres:
Apellidos:
Fecha de nacimiento:
Teléfono:
Dirección del negocio:
Antigüedad del negocio:
Tipo de negocio:

Clic sobre la imagen para ver el video tutorial Creación de formulario de Google de Profe de Economía o clic en el enlace
https://www.youtube.com/watch?v=ilsP2sav3WI



ii. Las agencias le proporcionan la publicidad de las empresas a los encargados de generar tráfico virtual, ese personal asignado está autorizado para recortar partes de la publicidad, pero no debe agregar su opinión o cambiar la esencia de la imagen, lo que si puede hacer es agregar un botón que llame a la acción *(Call to action)* y al lado o sobre el botón agregar la figura de una mano para invitar al cliente a pulsar clic e ingresar sus datos. Las imágenes los publicistas las recortan usualmente en la aplicación Canvas.

En este caso, para seguir con la práctica del taller, por favor cree una imagen llamativa tipo publicidad en esta herramienta (Canvas) que solo muestre lo necesario (ejemplo: una persona, un texto muy corto) y un botón que invite a la acción, es decir, agregue a la imagen un botón (Call to action) y al lado o encima del botón incluya la figura de una mano, tal como se describió en el anterior párrafo, esto sirve para invitar al cliente a ingresar sus datos.

NOTA: Este es solo un ejemplo para la práctica del taller, en el mundo real la empresa orienta cuáles deben ser los parámetros para ofertar su publicidad.

iii. El siguiente paso es subir la imagen creada en una página web, puede hacerlo en Wix.com Páginas web gratis | Crear una página web gratis, Launchrock.com Launchrock | The Fastest Way to Acquire Customers u otra web que sea de su preferencia.

NOTA: Algunas redes sociales como Facebook al detectar enlaces de Wix es posible que bloqueen el tráfico online, por eso es recomendable utilizar otras direcciones para la creación de páginas web.

iv. Cuando se sube a la página web la imagen publicitaria creada en Canvas, el próximo paso es sombrear esa imagen e insertar un hipervínculo para que le sea posible agregar el enlace que llevará al cliente a la recolección de datos o adquisición de productos según sea el caso.

Para el ejercicio propuesto, como no tenemos el enlace de la empresa, nuestro enlace es el del Formulario de Google.

v. Por favor cree una página en Instagram con la imagen de la publicidad creada,incluya una pequeña descripción e ingrese la URL (dirección web) de su *Landing page* o página de aterrizaje, que hace referencia a la página que usted creó con la imagen que tiene vinculado el formulario de Google.

NOTA: No se usarán etiquetas ni se seguirán personas porque no es una publicidad real, si fuera real el publicista o empresa utilizaría el Instagram empresarial.

Control de documento:

Autor(es)	**Nombre**	**Fecha**
	Alba Lucero Beltrán Sarmiento.	Noviembre 2020.
	Luis Fernando Botero Mendoza	Noviembre 2020
	Rafael Neftali Lizcano Reyes	Noviembre 2020