



**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 3: Recuperar cartera

- **Competencias:**

Técnica:

210301097 Recuperación de cartera.

Transversal:

240201529 Empleo de elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal.

Claves:

240201524 Desarrollo de procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

240202501 Interacción en lengua inglesa de forma oral y escrita en contextos sociales y laborales.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

Técnico:

210301097-01 Organizar las actividades de cobranza de acuerdo con políticas de la entidad y guía técnica.

210301097-02 Establecer acuerdos de pago conforme a capacidad de pago y política institucional.

210301097-03 Contrastar el recaudo con el plan de pagos conforme a las políticas institucionales y base de datos.

**Transversal:**

- | | |
|--------------|---|
| 240201529-01 | Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. |
| 240201529-02 | Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. |
| 240201529-03 | Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. |
| 240201529-04 | Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social. |

Claves:

- | | |
|--------------|---|
| 240201524-01 | Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. |
| 240201524-02 | Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación. |
| 240201524-03 | Validar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad. |
| 240201524-04 | Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos, según requerimientos del contexto. |

- **Duración de la guía:** 288

- Técnicas: 192
- Transversal: 48
- Claves: 48

2. PRESENTACIÓN

Los sistemas financieros mantienen su presencia en la sociedad, con el objetivo de arreglar la solvencia de las organizaciones, las cuales experimentan cambios en sus modelos de negocio, debido a los cambios políticos, ambientales, tecnológicos, entre otros. La permanencia de las organizaciones, según su naturaleza, depende de las decisiones estratégicas, tácticas y operativas de sus miembros donde, en ocasiones, recurren a las instituciones del sistema financiero, para desarrollar algunas estrategias y poder ser productivas y competitivas.

Por todo lo anterior, la presente guía de formación surge con la intención de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en los aprendices, para la gestión de cobranzas y cartera. Una actividad a simple vista incómoda, pero un proceso que puede resultar exitoso cuando la entidad financiera procede, a partir de estrategias y fidelización del cliente. Gestionar este proceso de forma correcta, requiere de manera indispensable en las entidades financieras y microempresas, quedar claro que la cartera y la cobranza no es un tema solo del prestador del servicio; es una hoja de vida del microempresario que sale a competir en un mercado en el que necesita credibilidad.



En este sentido, la guía de formación está estructurada a partir de una secuencia de seis (6) actividades técnicas de aprendizaje y sus respectivos talleres, que suman en total nueve (9), los cuales contribuyen a obtener los siguientes resultados de aprendizaje: 1. Organizar las actividades de cobranza de acuerdo con políticas de la entidad y guía técnica; 2. Establecer acuerdos de pago conforme a la capacidad de pago y política institucional y 3. Contrastar el recaudo con el plan de pagos, conforme con las políticas institucionales y base de datos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El tiempo total para el desarrollo de esta guía es de 12 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 en el desarrollo de estas actividades:

Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12
	Evidencias											
210301097- Recuperar cartera de acuerdo con normativa	Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01. Informe "categorizar la cartera". GA5-210301097-ATA1-EV02.	Ensayo solución de casos. GA5-210301097-ATA2-EV01.	Mapa conceptual- GA5-210301097-ATA3-EV01. Ensayo solución de los casos. GA5-210301097-ATA3-EV02.				Video- GA5-210301097-ATA4-EV01.			Resumen- GA5-210301097-ATA5-EV01.		Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01. Tablero de control (Excel-Padlet)- GA5-210301097-ATA6-EV02.
240201529-Emplear elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal.							Matriz DOFA- GA5-240201529-AA1-EV01.	Modelo CANVAS del emprendimiento. GA5-240201529-AA2-EV01.		Modelo financiero. GA5-240201529-AA3-EV01.		
240201524 - Desarrollar procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.			Video. La comunicación como expresión humana. GA5-240201524-AA1-EV01.		Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA5-240201524-AA2-EV01.							

3.1. Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia: recuperación de cartera

Una vez realizada esta exploración, por los elementos del curso, verifique el material de formación dispuesto en el componente formativo **recuperar la cartera** y, posteriormente, revise los contenidos expuestos en cada uno de los talleres, correspondientes a las actividades técnicas de aprendizaje ATA.

3.1.1. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA1

Clasificar las obligaciones, teniendo en cuenta la prioridad de cobranza institucional.

Duración: 42 horas



Durante esta primera actividad técnica de aprendizaje (ATA), se da inicio a la guía de formación N°5. Usted deberá desarrollar los talleres propuestos en cada ATA.

● **Taller administración de cartera**

El propósito de este taller es el de comprender la terminología y los procesos realizados en la administración y recuperación de cartera. A partir de unas reflexiones orientadas, videos y estudios de caso, usted podrá fortalecer sus competencias con relación a la administración de cartera. Le sugerimos revisar el anexo **GA5-ATA1-Taller01**, el cual tiene lecturas y videos que lo guiaran hacia la apropiación de conocimientos.

Evidencia:

Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con la solución de casos.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01**.

● **Taller clasificación de las obligaciones objeto de cobranza**

Clasificar las obligaciones de los clientes, teniendo en cuenta las diferentes etapas de gestión de cobranzas manejadas por la entidad, es el objetivo del presente taller, el cual está respaldado por recursos de aprendizaje tales como videos, imágenes y textos seleccionados. Le sugerimos, para más información, revisar el anexo: **GA5-ATA1-Taller02**.

Evidencia:

Informe “categorizar la cartera” GA5-210301097-ATA1-EV02

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe “categorizar la cartera”.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Informe “categorizar la cartera” GA5-210301097-ATA1-EV02**.

3.1.2. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA2

Preparar la información del cliente, teniendo en cuenta los lineamientos de cobranza institucional.

Duración: 18 horas



- **Taller análisis de información del cliente en mora**

El tercer taller de la guía de formación, le permitirá preparar la información del cliente en mora, teniendo en cuenta los expedientes y políticas institucionales para un proceso de cobranza más exitoso. Se desarrollarán evidencias que permitirán comprender la importancia de preparar la información del cliente en mora, antes de contactarlo, verificando así en el expediente, la existencia de la documentación presentada al momento de solicitar el crédito, e identificar posibles elementos que ayuden a realizar una cobranza efectiva. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA5-ATA2-Taller01**.

Evidencia:

Ensayo solución de caso GA5-210301097-ATA2-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ensayo solución de caso.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Ensayo solución de caso GA5-210301097-ATA2-EV01**.

3.1.3. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA3

Contactar al cliente teniendo en cuenta la normatividad y políticas de cobro institucionales.

Duración: 36 horas

- **Taller comprender Ley del Consumidor Financiero y Ley Habeas Data**

Este taller tiene como finalidad, que el aprendiz comprenda el marco normativo de la Ley 1328 de 2009, sobre el Régimen de Protección al Consumidor Financiero y la Ley estatutaria 1266 de 2008, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 del 2015, la cual regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios. Para tal finalidad, debe revisar el anexo **GA5-ATA3-Taller01**.

Evidencia:

Mapa conceptual GA5-210301097-ATA3-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa conceptual.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Mapa conceptual GA5-210301097-ATA3-EV01**.



- **Taller estrategias de recuperación de cartera y medios de comunicación organizacional**

La finalidad del presente taller es la de obtener información para llevar a cabo la gestión de cobro de los créditos de cartera al día y vencida, en sus diferentes etapas, utilizando los distintos canales de comunicación organizacionales, y todo esto en el marco de las etapas y técnicas de cobranza. Para más información, ver el anexo **GA5-ATA3 -Taller02** para comprender las orientaciones diseñadas.

Evidencia:

Ensayo solución de los casos GA5-210301097-ATA3-EV02

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ensayo solución de los casos.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Ensayo solución de los casos GA5-210301097-ATA3-EV02**.

3.1.4. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA4

Convertir objeciones en acuerdos de pago, según política organizacional.

Duración: 30 horas

- **Taller Manejo de objeciones**

Conocer las barreras y los obstáculos que dispone un deudor para no pagar la deuda, o evitar la negociación y comprender los casos que forman parte de su vida personal, y no tienen nada que ver con la deuda adquirida con la entidad financiera. En consecuencia, se espera que el aprendiz identifique, en la cobranza, el manejo de objeciones, permitiendo ver estos planteamientos como oportunidades para poder ofrecer alternativas que se ajusten al tipo de deudor y de acuerdo con las políticas de la institución. Para desarrollar las orientaciones propuestas por el instructor, revisar el anexo: **GA5-ATA4-Taller01**.

Evidencia:

Video GA5-210301097-ATA4-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** mp4.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Video GA5-210301097-ATA4-EV01**.



3.1.5. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA5

Establecer acuerdos de pago con fechas establecidas, según políticas de normalización y lineamientos institucionales.

Duración: 24 horas

- **Taller proyecciones de pago, acuerdos de pago y políticas de normalización**

Este taller tiene como finalidad que el aprendiz entienda la importancia de concretar voluntariamente un acuerdo de pago, mediante las proyecciones de pago, diligenciando correctamente el documento respectivo cuando el cliente se encuentre en mora, de acuerdo con las políticas de normalización. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA5-ATA5-Taller01**.

Evidencia:

Resumen GA5-210301097-ATA5-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** resumen.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Resumen GA5-210301097-ATA5-EV01**.

3.1.6. Actividad técnica de aprendizaje GA5-210301097-ATA6

Obtener información acerca de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera, para la realización de informes y la evaluación de la gestión de cobranzas según políticas institucionales y normativa.

Duración: 42 horas

- **Taller procesos y procedimientos para recaudo de cartera - informe de cobranzas**

Dentro del taller se presentarán evidencias que justifican el proceso realizado en el recaudo de cartera; en consecuencia, el objetivo del presente taller es sustentar los procesos que debe seguir para el recaudo de cartera, incluyendo los informes del asesor de cobranzas. Para identificar los detalles de este taller le sugerimos ver el anexo **GA5-ATA6-Taller01**.

Evidencia:

Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa de procesos.
- **Formato:** PDF.



- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01**.

● **Taller evaluación de la gestión de cobranza**

En este taller, se conocerá la forma cómo la entidad financiera evaluará la gestión de cobranzas del asesor, teniendo como referente el cumplimiento de metas. Le sugerimos revisar el anexo **GA5-ATA6-Taller02**.

Evidencia:

Tablero de control (Excel-Padlet) GA5-210301097-ATA6-EV02

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** tablero de control (Excel-Padlet).
- **Formato:** documento en Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío del **GA5-210301097-ATA6-EV02**.

3.2. Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia: Empleo de elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201529-AA1

Reconocer capacidades personales para convertirse en emprendedor, como parte de su proyecto de vida, en términos de desarrollo humano y económico.

Duración: 12 horas

Evidencia:

Matriz DOFA GA5-240201529-AA1-EV01

Para el desarrollo de esta evidencia, usted debe realizar el análisis de su DOFA personal; la matriz le permitirá identificar claramente sus características y habilidades personales como emprendedor, para lo cual, se requiere un autoanálisis a través de los siguientes pasos:

1. Definir claramente sus condiciones internas como emprendedor.

D – Debilidades. Identificar las carencias internas que tiene como emprendedor.

F – Fortalezas. Reconocer las fortalezas que usted tiene como emprendedor.



Para este análisis, cuestione e identifique sus debilidades y fortalezas en aspectos como: educación, habilidades de liderazgo, experiencia previa en proyectos de emprendimiento, recursos financieros con los que cuenta el emprendedor, experiencia en ventas, conocimiento del producto o servicio a ofrecer, etc.

2. Definir claramente sus condiciones externas como emprendedor.

A – Amenazas. Identifique los aspectos en los cuales la competencia y el entorno, pueden afectar su emprendimiento.

O – Oportunidades. Reconozca las ventajas que su emprendimiento tiene delante de sus competidores y frente el entorno.

Para esto puede analizar aspectos como la estabilidad del proyecto de emprendimiento, desconocimiento de leyes, aspectos tributarios, financieros, entre otros.

3. Una vez haya identificado los aspectos mencionados anteriormente, diligencie la plantilla de la matriz que encuentra en el material complementario; luego, analice y describa cómo los aspectos identificados le ayudarán a impulsar su emprendimiento y qué estrategia le ayudaría a minimizar las amenazas del entorno.
4. Para el desarrollo de la actividad, tenga en cuenta el componente formativo “Ser emprendedor” y recuerde hacer un adecuado uso de las normas de redacción y ortografía, para la presentación de la evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** matriz DOFA.
- **Extensión:** 2 páginas máximo (matriz y análisis).
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Matriz DOFA GA5-240201529-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201529-AA2

Definir el modelo de negocio a desarrollar en el emprendimiento, según las oportunidades de mercado.

Duración: 24 horas

Materiales de formación a consultar:

En esta evidencia, el equipo de trabajo desarrollará y analizará la matriz CANVAS, la cual le permitirá identificar, de una manera más clara, las características de su emprendimiento. El modelo como herramienta para definir y crear un modelo de negocio innovador, se simplifica en 4 áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.



Para identificar estos cuatro aspectos, desarrolle en la matriz CANVAS, los 9 elementos que este modelo propone:

1. **Segmentos de mercado:** establecer la oferta para cada segmento a desarrollar, los diferentes canales que se van a utilizar y las formas de relacionamiento que se va a tener con cada segmento.
2. **Propuesta de valor:** describir el conjunto de productos y servicios que crean valor para el segmento específico; a través de la mezcla de elementos cualitativos y cuantitativos, se resuelve un problema o se satisface una necesidad, de forma que logra diferenciarse en el mercado.
3. **Canal:** describir cómo la compañía interactúa con el segmento de clientes, para entregar la propuesta de valor; define los canales de distribución y ventas; cómo el cliente prefiere encontrar el producto o servicio; cómo se pueden integrar canales y cuáles son los mejores y los más eficientes.
4. **Relación con el cliente:** describir el tipo de relaciones que se establecen con el segmento; si son personalizadas o sistematizadas, dependen del objetivo de las relaciones, la adquisición o retención de clientes o el aumento en las ventas, si se requiere asistencia personalizada, asistencia consultiva, si es autoservicio, entre otros.
5. **Fuentes de ingreso:** diferenciar cómo se generan las fuentes de recursos, por segmentos de clientes; cuánto está dispuesto a pagar el cliente por el bien ofrecido; identificar si los ingresos serán únicos o recurrentes, etc.
6. **Recursos clave:** identificar los activos requeridos en el emprendimiento clave para el desarrollo del negocio, ya sea físicos, intelectuales, humanos o financieros.
7. **Actividades clave:** exponer lo que debe hacer una compañía para entregar la propuesta de valor, hacer efectivos los canales de distribución, desarrollar las relaciones con clientes y generar recursos, procesos de diseño y comercialización o producción.
8. **Socios clave:** determinar la red de proveedores, socios y aliados, alianzas estratégicas con competidores y no competidores, Joint Ventures, compradores, proveedores.
9. **Estructura de costos:** discriminar los costos y gastos en los que se incurre para operar, costos fijos y variables, gastos fijos y variables.

Tenga en cuenta, para el desarrollo de esta actividad, los componentes formativos “Análisis de oportunidades para emprender” y “entendiendo la empresa”; utilice la plantilla de la matriz que encuentra en el material complementario.

Evidencia:

Modelo CANVAS del emprendimiento GA5-240201529-AA2-EV01

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** modelo CANVAS del emprendimiento.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Modelo CANVAS del emprendimiento GA5-240201529-AA2-EV01**.



3.2.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201529-AA3

Establecer el modelo financiero y proyectar la viabilidad del emprendimiento.

Duración: 12 horas

Evidencia:

Modelo financiero GA5-240201529-AA3-EV01

Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el equipo desarrollará la evidencia mediante los siguientes pasos:

1. Construya el presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables. Así mismo, defina el margen de contribución por producto y la venta total.
2. Elabore el presupuesto de personal, plantee la cantidad de personal que lo apoyará en el emprendimiento, los salarios devengados de forma individual, el cálculo de las prestaciones sociales por cada colaborador, y una consolidación general.
3. Estime los activos fijos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento.
4. Defina el capital inicial que usted como emprendedor requiere para el inicio de actividades, si este capital se obtiene por capital propio o de inversionistas externos, fuentes de financiamiento, subsidios, entre otros.
5. Con la información recolectada en los puntos anteriores proceda a elaborar los diferentes estados financieros como lo son: el flujo de caja y el balance inicial del emprendimiento.

Recuerde revisar los contenidos propuestos en el componente formativo “Fundamentos financieros para emprender”.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** estados financieros.
- **Formato:** archivo Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Modelo financiero GA5-240201529-AA3-EV01**.

3.3. Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia: Desarrollo de procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva

3.3.1. Actividad de aprendizaje G5-240201524-AA1



Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Duración: 24 horas

Evidencia:

Video. La comunicación como expresión humana GA5-240201524-AA1-EV01

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Es por eso que esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, se exprese una situación problemática de su entorno profesional (o área de formación) y conlleve a la resolución de esta. Un ejemplo de esto podría ser algún problema comunicativo en el entorno laboral que requiera solución: flujos de información inadecuados entre diferentes áreas, poca asertividad en la comunicación entre líderes y colaboradores, lenguaje técnico y de poca comprensión para todos. Por favor tenga en cuenta la siguiente estructura:

1. Piense en una situación problemática como tema central, para ser tratado en el video y busque la manera de cómo darlo a conocer, de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
2. Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problemática. Puede seleccionar el tipo de texto: científico - técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos: “Comunicándonos” y “Argumentación”.
3. Luego, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y, al finalizar, justifique el tipo de texto que eligió y el porqué. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás, como *Powtoon*, *loom*, entre otros.
4. Para finalizar, elabore una síntesis del escrito, en la cual relacione los aspectos más importantes de la situación problemática seleccionada.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video sobre la situación problemática de su entorno profesional (o área de formación).
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. PDF y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Video. La comunicación como expresión humana GA5-240201524-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje G5-240201524-AA2

Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.



Duración: 24 horas

Evidencia:

Informe. Creación de contenidos comunicativos GA5-240201524-AA2-EV01

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos, de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa, de un tema o situación en particular, que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida. Por lo tanto, el desarrollo de esta actividad de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse, atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presentes para realizar esta actividad.

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 1. **“La comunicación como expresión humana”**.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para lograrlo, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información (previamente estudiadas en el componente formativo “Relacionando”; de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, dé cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted desempeñará, al finalizar este proceso formativo y en el contexto en el que se desenvolverá. Para su elaboración, elija el tipo de texto que desea escribir: científico - técnico o narrativo, basado en los descritos en el componente formativo “Escribiendo”.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
 1. **Encabezado:** título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
 2. **Palabras clave:** señale por lo menos 5 palabras clave que utilizará en el contexto del informe.
 3. **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
 4. **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
 1. Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
 2. Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale y, para hacerlo, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas con normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
 3. Presentar su postura frente a la problemática.
 4. Existir cohesión y coherencia léxica; para lograrlo, haga uso de los conectores.
 5. Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.



5. **Conclusiones:** presente las conclusiones a las que llegó, luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
6. **Bibliografía:** presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo "Escribiendo").

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras clave, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** tres páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Informe. Creación de contenidos comunicativos GA5-240201524-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Informe: solución de casos GA5-210301097-ATA1-EV01	Categoriza las obligaciones priorizando la gestión de cobranza, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA1-EV01
Evidencia de producto: Informe "categorizar la cartera" GA5-210301097-ATA1-EV02		Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA1-EV02
Evidencia de producto: Ensayo solución de caso GA5-210301097-ATA2-EV01	Revisa la información de acuerdo con los parámetros establecidos por la organización.	Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA2-EV01
Evidencia de producto: Mapa conceptual GA5-210301097-ATA3-EV01	Mantiene comunicación con el cliente a través de canales institucionales y guía técnica. Persuade al cliente para el pago, teniendo en cuenta política institucional.	Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA3-EV01
Evidencia de producto: Ensayo solución de los casos GA5-210301097-ATA3-EV02		Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA3-EV02
Evidencia de producto: Video GA5-210301097-ATA4-EV01		Rúbrica: IE_GA5-210301097-ATA4-EV01



Evidencia de producto: Resumen GA5-210301097-ATA5-EV01	Define calendario de pagos de acuerdo con normativa y manual de procedimientos. Elabora acuerdos de pago, según protocolo y guía técnica. Brinda opciones de solución a cartera de acuerdo con política de cartera de la entidad.	Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA5-EV01
Evidencia de producto: Mapa de procesos GA5-210301097-ATA6-EV01	Elabora informe de recaudos, de acuerdo a política de cobranza. Sustenta la gestión de cobranza, de acuerdo con estándares de medición y políticas organizacionales.	Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA6-EV01
Evidencia de producto: Tablero de control (Excel-Padlet) GA5-210301097-ATA6-EV02		Lista de verificación: IE_GA5-210301097-ATA6-EV02
Evidencia de conocimiento: Matriz DOFA GA5-240201529-AA1-EV01	Aplica acciones de emprendimiento, de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.	Lista de chequeo: IE-GA5-240201529-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Modelo CANVAS del emprendimiento GA5-240201529-AA2-EV01	Plantea ideas de negocio, a partir de oportunidades y necesidades del mercado, conforme con el análisis sectorial. Estructura un perfil de emprendedor, teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. Integra elementos básicos de investigación, de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. Determina grupos focales de mercado, de acuerdo con la idea de negocio. Construye propuestas empresariales y de negocio, teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. Determina el impacto del plan de negocio, conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.	Lista de chequeo: IE-GA5-240201529-AA2-EV01



Evidencia de producto: Modelo financiero GA5-240201529-AA3-EV01	Argumenta la idea de negocio, conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	Lista de chequeo: IE-GA5-240201529-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana GA5-240201524-AA1-EV01	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante oyente para retroalimentar el proceso. Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal, según requerimientos establecidos. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Identifica los diferentes tipos de textos, teniendo en cuenta su intencionalidad. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras, manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos o argumentativos, según especificaciones. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.	Lista de chequeo: IE-GA5-240201524-AA1-EV01
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos GA5-240201524-AA2-EV01	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Grafica la información, con contenidos semánticos. Utiliza la información, según el propósito establecido.	Lista de chequeo: IE-GA5-240201524-AA2-EV01



	<p>Redacta textos con cohesión y coherencia, siguiendo pautas de progresión temática.</p> <p>Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos.</p> <p>Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.</p> <p>Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación, relacionados con el área de desempeño laboral.</p> <p>Emplea en la elaboración de textos, las estructuras textuales básicas.</p> <p>Emplea para la producción de textos, normatividad vigente.</p>	
--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en grupo, alcanzan con eficiencia, las metas establecidas.

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).

Microfinanzas: son préstamos que se dirigen a personas o a 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.

Emprendimiento: la palabra viene del francés *entrepreneur* (pionero); se refiere a la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta, siendo utilizada para identificar a quien comienza una empresa; término que fue ligado a empresarios innovadores o a aquellos individuos que, con su actividad, generan inestabilidad en los mercados; actitud orientada a identificar y tomar oportunidades, siendo un instrumento de cambio cultural para crear y agregar valor.

Segmentación de mercado: separación del mercado de un artículo, en las categorías de localización, personalidad u otras características para cada división.



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.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G., Pérez Pertuz, J., Rodríguez Pérez, M., y Valenzuela Barón, M. (2017) *Cartilla Emprendimiento. Servicio Nacional De Aprendizaje (SENA)*.

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

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

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

Cravens D. y Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*. Mc Graw Hill Interamericana.

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

Escobar, H. y Cuartas, V. (s.f.). *Diccionario económico financiero*. Puntos suspensivos.

Kotler P. y Keller K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Prentice Hall.

Lambin, Galluci, y Sicurello. (2008). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un Plan de Marketing*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

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

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#ZlkyMDs>

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

Valencia, H. (2007). *Diccionario de marketing*. 3R editores.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Experto temático	Centro de servicios financieros.	Febrero de 2021
	Cristian Metaute Medina	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.	Marzo de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



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.

Claves:

240201528 Razonamiento cuantitativo frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática.

Transversal:

210201501 Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

Técnico:

210301089-02 Examinar la información recibida del cliente de acuerdo con política institucional, productos y servicios microfinancieros.

210301089-03 Validar las condiciones de la solicitud de acuerdo con los requisitos exigidos por la entidad.

210301089-04 Elaborar propuesta comercial de acuerdo con tipo de producto microfinanciero y manual de procedimiento.

Claves:

240201528-01 Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.

240201528-02 Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.

240201528-03 Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.

240201528-04 Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.



Transversales:

210201501-01	Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
210201501-02	Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
210201501-03	Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
210201501-04	Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

- **Duración de la guía:** 232 horas

- Técnicas: 136 horas
- Transversal: 48 horas
- Claves: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

La presente guía continúa con el módulo 1 para hacer énfasis en el trabajo directo con el cliente, reconociendo el contexto de las microfinanzas, desde el proceso de recolección y revisión de la información. Es aquí en donde la recolección de datos, sea digital o automatizada se utiliza, posteriormente, para el manejo de centrales de riesgo, como uno de los principales requisitos microfinancieros, y la consiguiente elaboración de una propuesta comercial que sea acorde con las necesidades del cliente, de la empresa y del contexto. Las técnicas de ventas, matemáticas financieras y consultoría, son factores de los aprendices SENA, en todos los mercados y por eso se incluye esta información relevante, con la ayuda de contenidos y talleres.

Motivo por el cual se complementa la formación con competencias matemáticas que permite el desarrollo de las actividades propuestas para esta competencia, las cuales están diseñadas para potenciar el trabajo autónomo con las labores de investigación y generación de documentos sobre las temáticas planteadas, y el trabajo colaborativo, a partir de la interacción entre el instructor y los aprendices, mediante encuentros sincrónicos y asincrónicos. En los encuentros sincrónicos, el instructor realizará asesoría virtual para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar, en las actividades. La fecha y el horario para estos encuentros serán indicados oportunamente.

De igual forma, es necesario combinar el contexto a través de las normas sociales que permiten desarrollar, de manera adecuada, los conocimientos adquiridos en cada una de las competencias subsecuentes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Se debe tener en cuenta todas las actividades que se van a requerir para la consecución de las competencias y el conocimiento del ambiente de aprendizaje; por eso se elaboran, una adecuación inicial y unas actividades adicionales, en el orden que se observa a continuación.

El tiempo total para el desarrollo de esta guía es de 6 semanas, durante las cuales se desarrollarán actividades, 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 Asesoramiento al consumidor financiero.	ATA 5: - Sitio web gratuitos GA2-210301089-ATA5-EV01	ATA 6: - Informe escrito GA2-210301089-ATA6-EV01 ATA 7: - Documentos de ejercicios GA2-210301089-ATA7-EV01 - Informe escrito GA2-210301089-ATA7-EV02 - Taller de interés simple GA2-210301089-ATA7-EV03 - Caso escrito GA2-210301089-ATA7-EV04	ATA 8: - Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV01 - Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV02 ATA 9: - Ejercicios GA2-210301089-ATA9-EV01	ATA 9: - Ejercicios GA2-210301089-ATA9-EV01 ATA 10: Caso de estudio GA2-210301089-ATA10-EV01	ATA 11: Video GA2-210301089-ATA11-EV01 ATA 12: Propuesta comercial GA2-210301089-ATA12-EV01	ATA 13: Propuesta comercial GA2-210301089-ATA13-EV01 ATA 14: Caso de estudio GA2-210301089-ATA14-EV01
240201528 Matemática	Evaluación procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01	Informe planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01	Video sustentación. GA2-240201528-AA3-EV01	Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01		
210201501 Derechos			Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental. GA2-210201501-AA1-EV01		Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección. GA2-210201501-AA2-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:

- Contrastar la información

Posteriormente, revise los contenidos expuestos en cada uno de los talleres, correspondientes con las actividades técnicas de aprendizaje ATA.

3.1.1 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA5. Informar al cliente acerca de los productos y servicios microfinancieros de la organización conforme a sus necesidades.

Duración: 24 horas.

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

- **Taller *marketing* y asesoría al cliente.** En este taller se analizarán algunos enfoques de *marketing* y 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. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA5-Taller01**.

Evidencia: Sitios web gratuitos GA2-210301089-ATA5-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** sitios web gratuitos.



- **Formato:** en línea.
- Para hacer el envío del link (enlace) de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Sitios web gratuitos GA2-210301089-ATA5-EV01.**

3.1.2. Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA6. Caracterizar los servicios de las centrales de información de acuerdo con la normatividad.

Duración: 10 horas

- **Taller Centrales de Información y Ley Habeas Data.** El propósito del presente taller es el de determinar la importancia de las centrales de información y su normatividad, como herramienta utilizada por las empresas y entidades financieras para mitigar el riesgo. Para lo anterior, usted contará con material propuesto como: lecturas de consulta en páginas especializadas y un video en el que se caracterizan el buró de crédito y la Ley Habeas Data. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA2-ATA6-Taller01.**

Evidencia: Informe escrito GA2-210301089-ATA6-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 GA2-210301089-ATA6-EV01.**

3.1.3 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA7. Desarrollar ejercicios relacionados con tasas de interés, diferencias de interés simple e interés compuesto de acuerdo con los fundamentos de las matemáticas financieras.

Duración: 19 horas

- **Taller conversión de tasas de interés.** El aprendiz realizará una serie de ejercicios relacionados con la conversión de tasas de interés, e igualmente podrá analizar la importancia de las mismas en el diario vivir. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, cuenta con el anexo **GA2-ATA7-Taller01.**

Evidencia: Documentos de ejercicios GA2-210301089-ATA7-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documentos de ejercicios.
 - **Formato:** Excel.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documentos de ejercicios GA2-210301089-ATA7-EV01.**
- **Taller interés compuesto.** Aprender el cálculo de las diferentes variables, relacionadas con el interés compuesto. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA07-**



Taller02. El taller comprende una serie de ejercicios de interés compuesto, los cuales serán solucionados manualmente y en Excel.

Evidencia: Informe escrito GA2-210301089-ATA7-EV02.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe escrito.
 - **Formato:** Excel.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe escrito GA2-210301089-ATA7-EV02.**
- **Taller de interés simple.** El taller comprende una serie de ejercicios de interés simple que serán solucionados manualmente y en Excel. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA7-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: Taller de interés simple GA2-210301089-ATA7-EV03.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller de interés simple.
 - **Formato:** Excel.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de interés simple GA2-210301089-ATA7-EV03.**
- **Taller de conversión de tasas de interés.** El taller comprende una serie de ejercicios de interés simple, que serán solucionados manualmente y en Excel. El aprendiz realizará una serie de ejercicios relacionados con la conversión de tasas de interés, e igualmente podrá analizar la importancia de las mismas, en el diario vivir. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA7-Taller04**.

Evidencia: Caso escrito GA2-210301089-ATA7-EV04.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso escrito.
- **Formato:** Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso escrito GA2-210301089-ATA7-EV04.**

3.1.4 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA8. Calcular anualidades y tablas de amortización de acuerdo con los fundamentos de matemáticas financieras.

Duración: 12 horas.



- **Taller de anualidades.** Esta actividad de aprendizaje lo orientará a calcular las anualidades o cuotas de un crédito, a partir de una serie de ejercicios de anualidades que serán solucionados manualmente y en Excel. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller se encuentra el anexo **GA2-ATA8-Taller01**.

Evidencia: Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ejercicios.
 - **Formato:** Excel.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV01**.
- **Taller de amortizaciones.** El taller comprende un conjunto de ejercicios de amortización, que serán solucionados manualmente y en Excel. Estos ejercicios tienen como propósito, ayudarle a conocer cómo se elaboran las tablas de amortización con cuota fija y con cuota variable, su comprensión y utilización, en un simulador. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA8-Taller02**.

Evidencia: Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV02.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ejercicios.
- **Formato:** Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV02**.

3.1.5 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA9. Realizar cálculos financieros según el monto de la obligación y políticas organizacionales.

Duración: 11 horas

- **Taller cálculo de créditos microfinancieros y políticas organizacionales.** Este taller comprende ejercicios de amortización, aplicados al mundo real con sus respectivas políticas, los cuales serán solucionados manualmente, en Excel y con simuladores, según sea el caso. El objetivo de este taller es el de apropiar los diferentes términos aprendidos, llevándolos a la práctica, específicamente en el mundo microfinanciero. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA9-Taller01**.

Evidencia: Ejercicios GA2-210301089-ATA9-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ejercicios.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejercicios GA2-210301089-ATA9-EV01**.



3.1.6 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA10. Describir los Sistemas de Administración de Riesgos según su contexto y tipología.

Duración: 12 horas

- **Taller Sistemas de Administración de Riesgo.** El propósito de esta actividad de aprendizaje, será la de identificar los tipos de riesgo, los sistemas existentes para administrarlos y su aplicación en el mundo de las microfinanzas. Este taller lo podrá desarrollar mediante videos y consultas en los organismos de supervisión y vigilancia; se identifican los tipos de riesgos y los sistemas de administración de los mismos. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA10-Taller01**.

Evidencia: Caso de estudio GA2-210301089-ATA10-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso de estudio.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso de estudio GA2-210301089-ATA10-EV01**.

3.1.7 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA11. Determinar la importancia y verificación de la información suministrada por el cliente, teniendo en cuenta los riesgos y requisitos exigidos por la entidad.

Duración: 12 horas

- **Taller de información del cliente.** Con base en el material y las evidencias propuestas, se conocerán las técnicas de recolección y verificación de la información del cliente, que permitan la identificación del mercado objetivo de la entidad y, por tanto, para la mitigación de riesgos; cuando desarrolle las actividades propuestas, estará en la capacidad de conocer el tratamiento que se le brinda a la información del cliente, desde la recolección y verificación, hasta la importancia de su confidencialidad, con el fin de identificar el mercado objetivo y mitigar riesgos. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA11-Taller01**.

Evidencia: Video GA2-210301089-ATA11-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** mp4.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video GA2-210301089-ATA11-EV01**.

3.1.8 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA12. Elaborar propuesta comercial teniendo en cuenta la necesidad del cliente y las políticas organizacionales.

Duración: 12 horas



- **Taller propuesta comercial cliente nuevo.** El propósito de esta acción formativa, será la de elaborar una propuesta comercial para la venta de productos microfinancieros de un cliente nuevo. En el taller se encuentra una serie de actividades que llevarán finalmente a la elaboración de una propuesta comercial para un caso puntual, de venta de productos microfinancieros. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA12-Taller01**.

Evidencia: Propuesta comercial GA2-210301089-ATA12-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** propuesta comercial.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta comercial GA2-210301089-ATA12-EV01**.

3.1.9 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA13. Elaborar propuesta comercial de renovación teniendo en cuenta la fidelización del cliente.

Duración: 12 horas

- **Taller propuesta comercial cliente antiguo.** El taller comprende una serie de preguntas y actividades que permiten analizar la importancia de la fidelización de un cliente, de tal manera que se pueda concretar una renovación exitosa, a través del ofrecimiento de una propuesta comercial. Este taller fue diseñado para ayudarlo a realizar una propuesta comercial en el caso de una renovación. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA13-Taller01**.

Evidencia: Propuesta comercial GA2-210301089-ATA13-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** propuesta comercial.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta comercial GA2-210301089-ATA13-EV01**.

3.1.10 Actividad técnica de aprendizaje GA2-210301089-ATA14. Fidelizar al cliente a través de la educación financiera.

Duración: 12 horas

- **Taller de Educación financiera para clientes.** El objetivo de esta actividad es el de desarrollar competencias para que pueda asesorar, financieramente, a un cliente con relación a temas de presupuestos y canales transaccionales para el buen manejo del crédito, logrando su fidelización. Durante un tiempo estará realizando ejercicios de presupuestos y preguntas que llevan al análisis de la importancia de la educación e inclusión financiera, tanto en el país, como en las microfinancieras y sus clientes. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA2-ATA14-Taller01**.



Evidencia: Caso de estudio GA2-210301089-ATA14-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso de estudio.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso de estudio GA2-210301089-ATA14-EV01.**

3.2 Actividades de aprendizaje de la competencia “Razonamiento cuantitativo frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática”

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos aritméticos para resolver problemáticas de la vida cotidiana.

Duración: 12 horas.

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

- Matemáticas. Nivel básico

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

- **Evaluación procedimientos aritméticos.** Para el desarrollo de esta actividad, en primera instancia consulte el “**Anexo-preguntas-conjuntos-GA2-240201528-AA1-EV01**”, en el que se presentan una serie de preguntas similares a las que encontrará en la evaluación, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Luego debe responder la evaluación disponible en plataforma.

Antes de responder las preguntas es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el material de formación indicado (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones), seguramente le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Evidencia: Evaluación procedimientos aritméticos GA2-240201528-AA1-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** respuestas a las preguntas del cuestionario en línea.
- Para responder la evaluación en línea, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evaluación procedimientos aritméticos GA2-240201528-AA1-EV01.**



3.2.2 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA2. Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para realizar esta actividad, se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el cual usted resolverá un problema de aplicación, utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación:

- Matemáticas. Nivel medio

PROBLEMA DE APLICACIÓN:

Una firma de arquitectos, en una estrategia de mercadeo muy innovadora, busca entregar a cada uno de sus clientes, una casa de chocolate a escala, como la que se ve en la imagen.



Figura 1: Prototipo de casa de chocolate.
Fuente: Getty Images - iStockphoto

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto, presenta dos inconvenientes. El primero, es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas y el segundo, es el de encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa porque, al ser comestible, debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Se solicita que, para aportar a la solución a esta situación, realice lo siguiente:

- a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.
- b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs cantidad de casas de chocolate. Para esto, debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos, como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, el costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa, entre otros.
- c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
- d. Plasmar estos resultados en un documento, donde justifique la solución que le dio al problema.



- **Informe planteamiento de ecuación.** Para el desarrollo de esta evidencia, deberá elaborar un informe en el cual aborde los siguientes puntos:
 - Portada.
 - La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
 - La función que relaciona el costo de producción de las casas vs cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
 - Propuesta de mejora de proceso.
 - Conclusiones.
 - Bibliografía (se puede apoyar en la biblioteca virtual del SENA <http://biblioteca.sena.edu.co/>).

Evidencia: Informe planteamiento de ecuación GA2-240201528-AA2-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe del planteamiento de la ecuación.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del informe, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe planteamiento de ecuación GA2-240201528-AA2-EV01.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA3. Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para esta actividad, se toma como estrategia el aprendizaje de estudio de caso, en el cual usted debe realizar el análisis de la información presentada, utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación:

- Matemáticas. Nivel intermedio

ESTUDIO DE CASO: censo de población y vivienda en Colombia.

Busque información en la página oficial, sobre el último censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda, a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.

Con esta información obtenida, se pretende generar información estadística relevante, la cual es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico, de bienestar social, entre otros factores.

La información se presenta distribuida en tres categorías (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>):



- **¿Cuántos somos?** Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como también las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, el nivel educativo alcanzado, la fecundidad por grupos de edad y promedio de hijos por mujer. También se presenta información de migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), e inmigración internacional en los últimos 5 años y también en el último año.
- **¿Dónde estamos?** Presenta la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento, la tasa de alfabetismo por departamento y el porcentaje (proporción) de migración interna por departamento.
- **¿Cómo vivimos?** Presenta el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen los hogares el agua para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Realice un análisis detallado de la información y revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elabórellos. (Por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).

A partir de la información consultada, determine las variables que fueron objeto de medición en este censo, y precise a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas. (Por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

- **Video sustentación.** Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video promocional, exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso. En el video se debe incluir:
 - Una presentación inicial.
 - La explicación del instrumento utilizado para la recolección de datos y la caracterización de los mismos.
 - Tablas y gráficas (utilice colores adecuados para la presentación de gráficas).
 - Análisis de la información tabulada o graficada.
 - Conclusiones con base en el análisis de la información.
 - Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación; si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes con el tema tratado y el público al que se va dirigido.
 - Pruebe ayudarse con el siguiente texto: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf>



Instrucciones para la entrega de la evidencia:

Tenga en cuenta los siguientes términos como referencia de forma:

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 5 minutos.
- El Video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video, deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- **Formato de grabación:** MP4.
- **Resolución:** mínimo 720p.
- **Equipos recomendados para hacer la grabación:** teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- **Programas recomendados para hacer la edición del video:** *Windows Movie Maker, Adobe Premiere, iMovie, Adobe Spark*, entre otros.

Evidencia: Video sustentación GA2-240201528-AA3-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** video de sustentación.
- **Formato:** mp4.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video sustentación GA2-240201528-AA3-EV01.**

3.2.4 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4. Crear un algoritmo para sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volumen de figuras planas y sólidos regulares.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: esta actividad está fundamentada en el aprendizaje basado en problemas, para lo cual, deberá revisar la información referente al material de formación:

- Matemáticas. Nivel avanzado

Consiste en proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares, valiéndose de herramientas computacionales. Se recomienda lo siguiente:



- a. Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen, según sea el caso. Para ello se recomienda el apoyo en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que usted tenga acceso.
 - b. Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo (Revise la videografía que se encuentra en <https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE>).
 - c. Después de tener la información completa y organizada, diseñe un algoritmo.
 - d. Piense en la siguiente pregunta: ¿si tuviera un sólido irregular, qué método utilizaría para calcular el volumen?
 - e. Realice una presentación donde explique la solución al problema dado.
- **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.** Realice un algoritmo donde muestre la solución al problema. Para la entrega de esta evidencia, tenga en cuenta que la presentación debe contener:
 - Introducción.
 - Problema planteado.
 - La información recolectada de fórmulas y figuras.
 - El algoritmo diseñado (incluyendo el proceso).
 - Conclusiones.

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.
- **Formato:** PPT.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes GA2-240201528-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia “Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo”

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA2-210201501-AA1. Emplear los mecanismos de protección aplicables en el ejercicio de los derechos fundamentales relacionados con el trabajo.

Duración: 24 Horas.

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

- Derechos fundamentales en el trabajo.

Esta actividad se centra en comparar las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad, de acuerdo con la dignidad humana, en el marco de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. A su vez, identifican los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral, aplicando la normativa a través de la elaboración de documentos relacionados con el ejercicio de los derechos individuales y colectivos, según la normativa, para evaluar los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección.



A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental.** Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la estrategia didáctica de aprendizaje, a través de estudio de casos, se desarrollará por parte del aprendiz un texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental. En los documentos del programa, se encuentra el “**Anexo_texto_argumentativo_210201501-AA1-EV01**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Evidencia: Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental
GA2_210201501-AA1-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** texto argumentativo con la siguiente estructura:
 - ✓ Título.
 - ✓ Tesis.
 - ✓ Introducción.
 - ✓ Tres argumentos o contra-argumentos.
 - ✓ Conclusiones.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** dos páginas.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental GA2_210201501-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA2-210201501-AA2. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz, de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

Duración: 24 horas.

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

- Derechos fundamentales en el trabajo.

Esta actividad se centra en analizar situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales a través de las habilidades de comunicación, según técnicas y protocolos, proponiendo estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. En consecuencia, valore la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, en el ejercicio de la ciudadanía laboral y proponga acciones de defensa de la autodeterminación, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia, la tecnología y la paz, teniendo en cuenta los indicadores del desarrollo humano.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.



- **Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección.** Continuando con la estrategia didáctica de aprendizaje, a través del estudio de casos en sus fases de adquirir agilidad en determinar alternativas de acción y tomar decisiones, se desarrollará, por parte del aprendiz, una infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección (la acción de tutela, el derecho de petición, la acción de cumplimiento, las acciones populares y de grupo) de acuerdo con la asignación que realice el instructor. En los documentos del programa se encuentra el “**Anexo_infografia_210201501-AA2-EV01**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Evidencia: Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección GA2-210201501-AA2-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión JPG; si se usa herramienta digital, exportar a JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección GA2-210201501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Sitios web gratuitos GA2-210301089-ATA5-EV01	Describe al cliente los productos microfinancieros según el portafolio de la entidad.	Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA5-EV01
Evidencia de producto: Informe escrito GA2-210301089-ATA6-EV01	Contrasta la información de las centrales de información de acuerdo con procedimiento técnico.	Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA6-EV01
Evidencia de producto: Documentos de ejercicios GA2-210301089-ATA7-EV01	Cuantifica el monto de las obligaciones, conforme a políticas organizacionales.	Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA7-EV01
Evidencia de producto: Informe escrito GA2-210301089-ATA7-EV02		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA7-EV02
Evidencia de producto: Taller de interés simple GA2-210301089-ATA7-EV03		Rúbrica: IE-GA2-210301089-ATA7-EV03



Evidencia de producto: Caso escrito GA2-210301089-ATA7-EV04		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA7-EV04
Evidencia de producto: Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV01		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA8-EV01
Evidencia de producto: Ejercicios GA2-210301089-ATA8-EV02		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA8-EV02
Evidencia de producto: Ejercicios GA2-210301089-ATA9-EV01		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA9-EV01
Evidencia de producto: Caso de estudio GA2-210301089-ATA10-EV01	Comprueba el cumplimiento de las exigencias de acuerdo con políticas organizacionales.	Rúbrica: IE-GA2-210301089-ATA10-EV01
Evidencia de desempeño: Video GA2-210301089-ATA11-EV01		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA11-EV01
Evidencia de producto: Propuesta comercial GA2-210301089-ATA12-EV01	Sustenta la propuesta comercial conforme al producto solicitado y la necesidad del cliente.	Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA12-EV01
Evidencia de desempeño: Propuesta comercial GA2-210301089-ATA13-EV01		Lista de verificación: IE-GA2-210301089-ATA13-EV01
Evidencia de producto: Caso de estudio GA2-210301089-ATA14-EV01		Rúbrica: IE-GA2-210301089-ATA14-EV01
Evidencia de conocimiento: Evaluación procedimientos aritméticos GA2-240201528-AA1-EV01	Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno. Define los procedimientos matemáticos según la situación problemática.	Evaluación procedimientos aritméticos: IE1-GA2-240201528-AA1-EV01



Evidencia de desempeño: Informe planteamiento de ecuación GA2-240201528-AA2-EV01	Realiza procedimientos matemáticos mediante el uso de calculadora. Presenta solución a problemas, mediante figuras geométricas.	Lista de chequeo: IE1-GA2-240201528-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Video sustentación GA2-240201528-AA3-EV01	Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos. Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica. Plantea ecuaciones de primer grado, de acuerdo con los ejercicios planteados.	Lista de chequeo: IE3-GA2-240201528-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes GA2-240201528-AA4-EV01	Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables. Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida. Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística.	Lista de chequeo: IE4-GA2-240201528-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental GA-210201501-AA1-EV01	Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con la dignidad humana. Argumenta el trabajo decente en el marco de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo. Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Elabora documentos relacionados con el ejercicio de los derechos individuales y colectivos de acuerdo con la normativa. Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	Rúbrica: IE-GA2-210201501-AA1-EV01



Evidencia de producto: Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección GA-210201501-AA2-EV01	<p>Analiza situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.</p> <p>Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.</p> <p>Valora la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.</p> <p>Relaciona, de los derechos de los pueblos y la solidaridad, la autodeterminación, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz con los indicadores del desarrollo humano.</p> <p>Propone acciones de defensa de la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz teniendo en cuenta los indicadores del desarrollo humano.</p>	Rúbrica: IE-GA2-210201501-AA2-EV01
--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Algoritmo: un algoritmo es una secuencia lógica y finita de pasos, que permiten solucionar un problema o cumplir con un objetivo. Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, debe ser definido y esto quiere decir que, si se ejecuta un algoritmo varias veces, se debe obtener siempre el mismo resultado; también debe ser finito, o sea que debe iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema.

Aritmética: la aritmética se encarga de realizar, con números y simbología y en conjunto con las operaciones antes mencionadas, el desarrollo de propiedades y habilidades, las cuales pueden ser usadas en la vida cotidiana y, materias de estudio, que impliquen a la matemática como base fundamental de aprendizaje. (Adrián, 2020).

Contrato de trabajo: es aquel por el cual una persona denominada trabajador y se compromete de forma voluntaria a prestar sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona física o jurídica, denominada empleador o empresario.

Derecho Laboral: es el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones entre empleador(es), trabajador(es) y las asociaciones sindicales del Estado.



Huelga o paro: es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores, con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo, o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo, es uno de los medios legítimos fundamentales que disponen los ciudadanos y, específicamente, los trabajadores (a través del movimiento sindical y las organizaciones sindicales), para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Metacrilato: este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta unas diez veces más los golpes. A su vez, este plástico rígido se trabaja con facilidad, es decir, puede perforarse, lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

Proporción: es la relación de igualdad entre dos razones matemáticas, o la comparación entre dos razones matemáticas.

Razón: es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como a es a b , o a : b , numéricamente, una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

Sindicato: organización o asociación profesional compuesta o integrada por personas que, ejerciendo el mismo oficio o profesión, u oficios o profesiones similares o conexos, se unen para el estudio y protección de los intereses que les son comunes.

Sistematización: se denomina sistematización, al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Adrián, Y. (2020). *Aritmética*. Concepto de. <https://conceptodefinicion.de/aritmetica/>

Colombia Aprende. (s.f.). *Currículos exploratorios en TIC*. http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n1q10_fprov/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html

Cuadros, I. (29 de marzo de 2013). *Cálculos estadísticos básicos con Excel*. [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk>

Definición MX. (s.f.). *Sistematización*. <https://definicion.mx/sistematizacion/>

Escuela Nacional Sindical. (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.

Estudio de Funciones: Función. (s.f.). *Estudio de Funciones*. http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html

Iván Iturbe. (28 de abril de 2020). *Cálculo de Área, Perímetro y Volumen en Excel*. [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE>



Sistema Internacional de Unidades | Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). *Sistema internacional de unidades*. <https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades>

Tecnoe. (8 de junio de 2020). *Áreas de figuras geométricas en Excel*. [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E>

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Conocer los derechos fundamentales del trabajo*. OIT.

Organización Internacional del Trabajo. (2000). *La negociación colectiva*. OIT.

Proporcionalidad. (s.f.). *Proporcionalidad*.

http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1_quincena6.htm

Ramírez, J. (2015). *Curso de Derecho del Trabajo*. Tirant lo blanch.

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.	Marzo de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					