**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**
**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico en apoyo administrativo en salud.

- **Código del programa de formación:** 134507.

- **Nombre del proyecto:** Contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud.

- **Fase del proyecto:** Análisis.

- **Actividad de proyecto:** Reconocer las condiciones del aseguramiento en Colombia y su relación con los procesos de apoyo administrativo en entidades del sector.

- **Competencias:**

  - 230101266 - Orientar personas según normativa de salud.
  - 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
  - 210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
  - 240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**:

  **Técnicos:**

  - 230101266-01 - Reconocer necesidades del usuario teniendo en cuenta el marco normativo, políticas de atención y portafolio de servicios de salud.
  - 230101266-02 - Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud.
  - 230101266-03 - Orientar al usuario hacia los servicios de salud, teniendo en cuenta sus necesidades, condiciones de aseguramiento, derechos y deberes.
  - 230101266-04 - Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas.

  **Transversales:**

  - 220601501-01 - Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
  - 220601501-02 - Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.

- 220601501-03 - Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
- 220601501-04 - Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

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

- 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:** Técnicas: 176 horas + Transversales: 144 horas = 320 horas.

## 2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz bienvenido a la guía de aprendizaje N.º 1 donde va a desarrollar actividades, abordando los conocimientos de las diferentes competencias. A través de ellas, identificará las necesidades y expectativas de los usuarios que asisten al servicio de salud y las políticas alrededor de la protección ambiental y salud en el trabajo. Para ello, es importante reconocer la normatividad vigente que rige las políticas institucionales y el sistema de salud en Colombia.

En esta primera guía se trabajarán actividades que le permitirán obtener las bases conceptuales de la normatividad del Sistema General de Seguridad Social Integral (SGSSI) y de la protección ambiental, la salud y la seguridad en el trabajo.

Por otro lado, desde de la competencia que posibilita aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente, las actividades de aprendizaje están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, la cual permite representar circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal.

De igual manera, las actividades de aprendizaje que posibilitan ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, donde se representan circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal.

Finalmente, se concibe el abordaje de la dimensión ética, como eje transversal, creando actividades que nos invitan hacer una reflexión sobre aspectos que son transversales como la dignidad humana, la familia como base fundamental de la sociedad y en la construcción de valores y principios, la relación que se tiene con el medio ambiente, la sostenibilidad y sustentabilidad ética, finalizando con el reconocimiento de los hitos históricos de violencia y paz, así como con estrategias de reconciliación, permitiendo aportar a la construcción de una cultura de paz.

Las actividades planteadas en la guía las debe desarrollar con excelencia y responsabilidad, lo cual incluye ser cumplido con la asistencia a las sesiones en línea sincrónicas o asincrónicas, el envío oportuno de las evidencias de aprendizaje y la participación activa en la realización y socialización de las acciones propuestas.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de análisis del proyecto formativo: contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud.

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.

De este programa de formación, en cada una de las actividades se detallan las evidencias a entregar. La entrega de las evidencias se realizará durante las ocho (8) semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro se observa para cada una de las competencias, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada competencia:

<table>
<tr><th>Semanas / Competencia</th><th>Semana 1</th><th>Semana 2</th><th>Semana 3</th><th>Semana 4</th><th>Semana 5</th><th>Semana 6</th><th>Semana 7</th><th>Semana 8</th></tr>
<tr><td>230101266</td><td colspan="2">Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente. GA1-230101266-AA1-EV01.</td><td colspan="2">Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS. GA1-230101266-AA1-EV02.</td><td colspan="2">Video de atención al usuario. GA1-230101266-AA2-EV01.</td><td colspan="2">Análisis de casos de rutas y redes de atención. GA1-230101266-AA2-EV02.</td></tr>
<tr><td>220601501</td><td>Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA1-220601501-AA1-EV01.</td><td>Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA1-220601501-AA2-EV01.</td><td>Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA1-220601501-AA3-EV01.</td><td>Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA1-220601501-AA4-EV01.</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 210201501 | | | | Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental. GA1-210201501-AA1-EV01. | | Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección. GA1-210201501-AA2-EV01. |
| 240201526 | | Taller de reflexión escrita del caso Malala. GA1-240201526-AA1-EV01.<br><br>Video presentación de proyecto de vida. GA1-240201526-AA2-EV01. | Diagrama de sistemas de la 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 de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA1-240201526-AA5-EV01.<br><br>Documento colaborativo de la solución del caso. GA1-240201526-AA6-EV01. | |

### 3.1. Actividades de la competencia orientar personas según normativa de salud (230101266).

### 3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-230101266-AA1: Reconocer la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según la normatividad vigente y necesidades del usuario.

Mediante esta actividad de aprendizaje, podrá indagar e interpretar en la normativa vigente los lineamientos del SGSSS para adquirir habilidad en la atención del usuario, considerando la condición del mismo. Esto, a través estrategias comunicativas asertivas, ya que usted, como técnico en apoyo administrativo en salud, orientará a los usuarios según las necesidades y expectativas; por lo cual debe tener claro cómo rige la normatividad vigente en salud para la población colombiana, en donde se articularán las normas, los lineamientos y directrices para el funcionamiento del sistema de salud. Estos conceptos son importantes, para relacionar los diferentes tipos de aseguramiento en el acceso a los servicios de salud prestados por las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS). Para tal fin, lo invito a desarrollar cada una de las actividades propuestas a continuación:

**Duración:** 88 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Orientar personas según normativa de salud”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia de reflexión inicial.**

Antes de iniciar el desarrollo de las evidencias propuestas, es importante reflexionar acerca de la importancia de orientar al usuario en el sistema de salud, lo cual es necesario aplicar a lo largo de esta guía. Por tal motivo, observe la siguiente caricatura y socialice lo que interpreta de ella con su instructor en el encuentro sincrónico que él programará para darle apertura y la bienvenida a este proceso de formación:




Fuente: Tomado de Revista La Leñera (2014, p. 11)

- **Evidencia GA1-230101266-AA1-EV01: Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente.**

Una vez apropiados todos los conceptos y materiales relacionados con la normatividad del sistema de salud en Colombia aplicados a la prestación de los servicios de salud, usted como futuro técnico en apoyo administrativo en salud podrá orientar a los usuarios según las necesidades y expectativas, brindando un servicio amable, cortés y servicial; por lo cual debe tener claro cómo rige la normatividad vigente en salud para la población colombiana.

Es así como en esta evidencia, dará a conocer el dominio adquirido en los conceptos básicos de los temas relacionados con normatividad y servicio al cliente, desarrollando la evaluación que está en línea teniendo en cuenta los conceptos apropiados en el material de formación “Orientar personas según normativa de salud”. Recuerde que esta prueba tiene un tiempo estimado de 30 minutos y tendrá habilitado un único intento.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** respuestas al cuestionario en línea sobre normatividad y servicio al cliente.
- **Formato:** realización en línea a través del LMS.
- **Extensión:** 30 minutos de desarrollo o lo indicado por el instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente GA1-230101266-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-230101266-AA1-EV02: Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS.**

Identificar las necesidades de los usuarios y prestar servicios de salud requiere que usted como técnico en apoyo administrativo de salud, identifique y aplique los referentes normativos vigentes, esto permitirá que su desempeño sea eficiente en el marco de los lineamientos nacionales e institucionales que garantizarán la oportunidad y calidad de la atención.

Por tanto y de acuerdo con lo apropiado frente a la normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud y demás conceptos descritos en el material de formación “Orientar personas según normativa de salud”,

realice el análisis de los siguientes casos asumiendo que se desempeña como apoyo administrativo en una institución de salud y responda cada una de las preguntas:

| **Caso 1** |
| --- |
| Silvia Rodríguez, trabaja como asesora de ventas en una empresa de telecomunicaciones, con un salario de $900.000 y está casada con Rodrigo Bustamante, quien se desempeña como comerciante de San Andresito y en promedio maneja un salario de $1.800.000. Silvia y Rodrigo tienen dos hijos, Juan de 10 años y Ana de 6 años.<br><br>a. ¿A qué régimen se puede afiliar Silvia?<br>b. ¿Rodrigo se puede afiliar a algún régimen? ¿A cuál? ¿Qué tipo de afiliado puede ser Rodrigo?<br>c. ¿Cuál es el IBC de Silvia y el de Rodrigo?<br>d. ¿Qué documentos necesitan Silvia y Rodrigo para afiliar a sus hijos? |

| **Caso 2** |
| --- |
| Fernando Pérez quien vive con una tía, es un abogado, contratado por la Defensoría del Pueblo, para que dirija el consultorio jurídico por un plazo de 11 meses por la modalidad de prestación de servicios. El valor del contrato es de $30.800.000.<br><br>a. ¿Qué tipo de afiliado es Fernando?<br>b. ¿Cuál es el valor del salario mensual?<br>c. ¿Para el régimen donde usted cree que pertenece Fernando Pérez debe pagar cuotas moderadoras y copagos?<br>d. Si Fernando Pérez quiere afiliar a su tía quién depende económicamente de él, ¿qué proceso debe realizar?<br>e. En caso de que Fernando no esté satisfecho con los servicios que le está dando su EPS, usted cómo lo orientará para que se traslade de EPS. |

| **Caso 3** |
| --- |
| Pedro Nieto se pensiona el 15 de agosto de 2020, al diligenciar su pensión, se le establece un monto de $3.500.000. Él vive con su esposa que es ama de casa y con su hija menor de 24 años que estudia publicidad en la universidad.<br><br>a. ¿A qué entes de control les corresponde tomar acciones para garantizar servicios de salud al usuario?<br>b. ¿Qué debe hacer Pedro para pagar su salud, si ya no trabajará más con su empresa?<br>c. ¿Qué orientación le daría usted a ese usuario para hacer valer sus derechos? |

| **Caso 4** |
| --- |
| Cesar Martínez, vende lotería en el centro de Bogotá, manteniendo ingresos muy por debajo del SMLMV. Vive con su compañera Elizabeth quien trabaja por días como empleada del servicio doméstico. Además, tienen dos hijos, Ronaldo y Leonel de 6 y 5 años. Ninguno cuenta con seguridad social.<br><br>a. ¿Qué le aconsejaría a Cesar para acceder a los servicios de salud?<br>b. ¿Qué le diría usted para que César se afiliara al SGSSS? ¿A qué régimen se puede afiliar? |

c. ¿Qué tendría que hacer César para conseguir la ficha Sisbén?
d. Teniendo en cuenta la Ley 1438, ¿qué beneficios tendría César al pertenecer al régimen subsidiado?

| **Caso 5** |
| --- |
| Usnavy Mosquera junto con sus hijos son población en condición de desplazamiento forzado y provenientes de la costa del Cauca llegan a Bogotá para obtener mejores condiciones de vida.<br><br>a. ¿A qué régimen puede afiliarse Usnavy y sus hijos?<br>b. ¿Usnavy requiere tener ficha Sisbén o encontrarse en un listado Censal para poder afiliarse al SGSSS?<br>c. ¿Cómo direcciona usted a Usnavy para acceder a los servicios de salud en Bogotá? |

| **Caso 6** |
| --- |
| Una vez visualizado el siguiente video redacte un caso de incidente, accidente de trabajo y enfermedad laboral: https://www.youtube.com/watch?v=jLoINGBG7hs |

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** informe con análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS GA1-230101266-AA1-EV02.**

### 3.1.2. Actividad de aprendizaje GA1-230101266-AA2: Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en instituciones y entidades del sector salud.

Mediante esta actividad de aprendizaje, podrá apropiar los conceptos de humanización de los servicios de salud y actitud de servicio como clave para brindar una atención con calidez y competencia. Recuerde que usted como futuro técnico en apoyo administrativo en salud debe adquirir habilidades de comunicación asertiva y actitud positiva que le permita desempeñar a cabalidad sus funciones, dando prioridad a las necesidades del cliente a partir de una visión holística e integral del ser humano, brindando una atención personalizada que promueva los derechos y el acceso a los servicios de salud.

A partir del desarrollo de cada una de las evidencias propuestas a continuación, usted podrá conocer los referentes normativos involucrados en la prestación de servicios de salud, así como las estrategias para brindar un servicio con calidad y garantizar la satisfacción de los usuarios.

**Duración:** 88 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Orientar al usuario hacia los servicios de salud, usando las plataformas de salud y realizando seguimiento de servicio al cliente”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-230101266-AA2-EV01: Video de atención al usuario.**

Como apoyo administrativo en salud usted debe tener el conocimiento y la habilidad para atender a los usuarios según sus necesidades. En la prestación de servicios, como en la vida diaria, es importante reconocer a las personas con quienes tratamos y asumir comportamientos acordes con la situación y la persona.

Por lo anterior, realice un vídeo tipo lección del proceso de atención al usuario, haciendo uso de recursos didácticos (organizadores gráficos, preguntas, esquemas, etc.), mediante el cual incentive el interés de las personas que lo están visualizando y facilite la comprensión de los contenidos. Recuerde que la elaboración del vídeo didáctico es de intencionalidad instructiva, con unos objetivos definidos y los conocimientos adquiridos del desarrollo de los contenidos del material de formación “Orientar al usuario hacia los servicios de salud, usando las plataformas de salud y realizando seguimiento de servicio al cliente”.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** video de atención al usuario.
- **Formato:** MP4, AVI, MOV, FLV y si tiene otro, por favor consultarlo con el instructor.
- **Extensión:** máximo 20 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video de atención al usuario GA1-230101266-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA1-230101266-AA2-EV02: Análisis de casos de rutas y redes de atención.**

“Las RIAS, son un instrumento que contribuye a que las personas, familias y comunidades alcancen resultados en salud teniendo en cuenta las particularidades del territorio donde viven, se relacionan y se desarrollan. Permite orientar y ordenar la gestión de la atención integral en salud a cargo de los actores del SGSSS de manera continua y consecuente con la situación y características de cada territorio, así como la gestión intersectorial para la afectación de los determinantes sociales de la salud”. (Ministerio de Salud, s.f.).

Considerando que la prestación de servicios se realiza a través de la Red de Servicios de Salud de acuerdo a la demanda, la población y la territorialidad; una vez apropiada la normatividad de las rutas de atención y teniendo en cuenta los contenidos del material de formación “Orientar al usuario hacia los servicios de salud, usando las plataformas de salud y realizando seguimiento de servicio al cliente”, para cada uno de los siguientes casos identifique:

1. ¿Qué nivel de atención está atendiendo las necesidades del usuario y por qué?
2. Si el usuario está utilizando la red prestadora de servicios de la IPS, ¿qué servicios utilizó y posiblemente en qué nivel de complejidad lo atendieron?
3. Según los protocolos de manejo de los usuarios, ¿qué ruta integral de atención en salud considera realizará la intervención del paciente y por qué?

| Caso clínico 1 |
| --- |
| Paciente de 25 años, fue atropellado por una motocicleta placa CAC 204, con póliza de seguro obligatorio 37246589 de Seguros del Estado, en la ciudad de Facatativá el día 20 de septiembre de 2000. A las 8:00 de la noche fue llevado en forma inmediata al hospital de esta ciudad, donde es atendido de urgencia; el paciente está consciente y refiere que trabaja en un restaurante. No tiene los documentos porque se le perdieron, pero informa que lo atienden en la EPS CORAZON SANITO con hematoma frontal de 2X3 cm. y dolor a la palpación de miembro inferior izquierdo. Se remite para exámenes de Rx. Se realiza IDx de politraumatismo, TCE leve, Fx de fémur. Se realiza Rx de cráneo que no muestra fisura ni Fx de bóveda craneana. Se realiza Rx de miembro inferior izquierdo que muestra fisura de tercio medio de fémur izquierdo, por lo que es valorado por el ortopedista de turno y se procede a inmovilizar. Se deja en observación, con inmovilización y diclofenaco de 75 mgs cada 6 horas, hasta las 8:00 de la mañana siguiente, cuando se observa paciente sin déficit neurológico donde se da la salida con AINES orales y control por la consulta externa. |

| Caso clínico 2 |
| --- |
| Paciente, natural Abriaquí (Antioquia), beneficiario de la ARS FRONSALUD y con estrato 1 según el registro Sisbén. El paciente consulta urgencia por dolor abdominal en el Hospital Regional; se le practica un cuadro hemático, un parcial de orina y una ecografía que muestra masa posiblemente dependiente de colon; se procede a la realización de colonoscopia flexible, reportada como normal; se toma tomografía de abdomen, que se encuentra dentro de parámetros normales, por lo que se asume que lo mostrado en la ecografía fue artificio técnico. Se diagnostica a partir de la interconsulta del cirujano, apendicitis aguda. Es llevado a la sala de cirugía, se le practicó apendicectomía y se evidencia peritonitis con derrame peritoneal, por lo que se realiza drenaje y lavado de cavidad. El paciente es llevado a hospitalización, se le aplica gentamicina y clindamicina hasta completar cinco días. El paciente evoluciona satisfactoriamente por lo que se da de alta. |

| Caso clínico 3 |
| --- |
| Paciente que ingresa a la unidad de urgencia adulto joven entregado directamente por la Policía quien refiere haberlo encontrado abandonado y sin documentos de identificación, en estado de inconsciencia, con evidencia de politraumatismo que no responde a los estímulos físicos, con tensión arterial de 90/50, FC de 110 por minuto, respiración irregular de aproximadamente 6 a 8 por minuto. Se palpa abdomen duro sin posibilidad de evidenciar irritación peritoneal. Se toman dos vías endovenosas, se aplica lactato de ringer a chorro, se toma tomografía axial computarizada que evidencia hematoma intracraneal a tensión, se toma Rx de toráx y abdomen portátil. El paciente realiza apnea durante el procedimiento, se intuba el paciente; se da soporte manual con ambú, el paciente realiza paro cardiaco que no responde a la desfibrilación ni al masaje cardiaco. Se diagnostica muerte por paro cardiorrespiratorio secundario a trauma de cráneo encefálico severo de etiología no especificada y sin tiempo aproximado del evento. |

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** resolución de casos de rutas y redes de atención.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos de rutas y redes de atención GA1-230101266-AA2-EV02.**

**3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente (220601501).**

**3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA1: Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental, de los accidentes y enfermedades laborales en situaciones del escenario laboral.**

Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Con ello se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

Por consiguiente, se interpreta el contexto ambiental y se asocia a su entorno laboral acorde con la legislación y normatividad vigente, además de los riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según políticas de la organización y el entorno laboral. Para finalmente, analizar los planes y programas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA1-EV01: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos se resolverá un cuestionario en línea que se emplea como técnica de evaluación a través del análisis de problemas o situaciones cotidianas. Dichas preguntas pueden ser:

  - De carácter formativo, las cuales permiten determinar el nivel alcanzado de desarrollo de la competencia durante la formación.
  - De carácter evaluativo, que determinan el dominio y el nivel máximo alcanzado en la competencia.

Recuerde previamente haber realizado la lectura del material de formación antes de dar inicio a la solución de las preguntas.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** respuestas al cuestionario en línea.

- **Formato:** realización en línea a través del LMS.
- **Extensión:** 30 minutos de desarrollo o lo indicado por el instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST GA1-220601501-AA1-EV01.**

**3.2.2. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA2: Reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales.**

Esta actividad se centra en reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales. Con ello se espera implementar estrategias para el control de los impactos ambientales, de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA2-EV01: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL).**

Continuando con la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos en su fase de determinación de un método de análisis, se desarrollará por parte del aprendiz una presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_Presentacion_220601501-AA2-EV01**”** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - Título.
  - Cuerpo.
  - Conclusión.
- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** diez a quince diapositivas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL) GA1-220601501-AA2-EV01.**

### 3.2.3. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA3: Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST.

Esta actividad se centra en plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST. Con ello se espera realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los mismos. De esta forma se participa en la implementación de acciones coordinadas para el monitoreo de planes, programas ambientales y de SST según su área de desempeño.

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA3-EV01: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.**

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos en su fase de adquirir agilidad en determinar alternativas de acción, se desarrollará por parte del aprendiz un **mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.** En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_Mapa_mental_220601501-AA3-EV01” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- El título se refiere a la idea central del trabajo acerca de “planes y acciones”. Debe ir acompañado de una imagen que cause impacto.
- Los subtemas sugeridos son planes y acciones en medio ambiente y en SST.
- Puede desglosar ramificaciones las veces que necesite, pero recuerde que la idea es simplificar lo más que pueda el contenido.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** un mapa mental con los planes y acciones en SST.
- **Formato:** si el mapa mental se gestiona manualmente, digitalizar con extensión PDF. Si se usa herramienta digital, exportar a PDF. Dentro del mapa mental en la parte inferior derecha debe colocar sus datos personales.
- **Extensión:** una hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST GA1-220601501-AA3-EV01.**

### 3.2.4. Actividad de aprendizaje GA1-220601501-AA4: Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado.

Esta actividad se centra en plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado. Con ello se espera proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo con la integración de los diferentes actores relacionados.

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220601501-AA4-EV01: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST.**

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos en su fase final de tomar decisiones se desarrollará un video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST de su residencia, lugar de trabajo o localidad**.** En los documentos del programa se encuentra el “Anexo_Video_expositivo_220601501-AA4- EV01” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** video expositivo.
- **Forma de presentación:**
  - La video-exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - El tiempo de la video-exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.
  - Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
  - Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
  - La video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio a donde se subió.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST GA1-220601501-AA4-EV01.**

### 3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los Convenios Internacionales (210201501).

### 3.3.1. Actividad de aprendizaje GA1-210201501-AA1: Emplear los mecanismos de protección aplicables en el ejercicio de los derechos fundamentales relacionados con 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, permite identificar 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 de acuerdo con la normativa, para evaluar los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección.

**Duración:** 24 Horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Derechos fundamentales en el trabajo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210201501-AA1-EV01: Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental.**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo a la estrategia didáctica de aprendizaje de estudio de casos, se desarrollará por parte del aprendiz un texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental a través del análisis del material de formación “Derechos fundamentales en el trabajo”. 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.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** texto argumentativo con la siguiente estructura:
  - Título.
  - Tesis.
  - Introducción.
  - Tres argumentos o contra-argumentos.
  - Conclusiones.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** dos páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental GA1-210201501-AA1-EV01.**

### 3.3.2. Actividad de aprendizaje GA1-210201501-AA2: Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

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, valora la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral y propone 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.

**Duración:** 24 Horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Derechos fundamentales en el trabajo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-210201501-AA2-EV01: Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección.**

Continuando con la estrategia didáctica de aprendizaje de estudio de casos en sus fases de adquirir agilidad en determinar alternativas de acción y tomar decisiones, deberá 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 a 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.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto 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 una hoja o máximo dos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección GA1-210201501-AA2-EV01.**

### 3.4. Actividades de aprendizaje de la competencia Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz (240201526).

#### 3.4.1. 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:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Ser-individuo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA1-EV01: Taller de reflexión escrita del caso Malala.**

Esta evidencia 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 el país de ella. 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 describe 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”.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto para entregar:** documento con un taller de reflexión elaborado. Recuerde incluir portada, conservar un adecuado manejo del lenguaje, uso de los términos, organización de ideas y bibliografía. Para mayor información, revise la rúbrica de evaluación de la evidencia.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de reflexión escrita del caso Malala GA1-240201526-AA1-EV01.**

**3.4.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201526-AA1: Diseñar y definir su proyecto de vida, aplicando técnicas de PNL.**

**Duración:** 8 horas.

**Materiales de formación:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Ser-individuo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA2-EV01: Video presentación de proyecto de vida.**

Esta Evidencia 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 describe 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”.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto para entregar:** video con el proyecto de vida elaborado de acuerdo al anexo
- **Formato:** MP4, MOV, AVI o el de su preferencia. Si decide publicarlo, entonces incluir el enlace en un PDF.
- **Extensión:** indicada por el instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video presentación de proyecto de vida GA1-240201526-AA2-EV01.**

### 3.4.3. 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:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Soy un ser social”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

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

Esta evidencia 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 describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del “Anexo_Diagrama_de_sistemas_240201526_AA3_EV01”.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto para entregar:** documento con el diagrama elaborado y las preguntas respondidas.
- **Formato:** documento en PDF.
- **Extensión:** una página.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno GA1-240201526-AA3-EV01.**

### 3.4.4. 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:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Entendiendo mi mundo”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA4-EV01: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con Triple Bottom Line.**

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

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del “Anexo_Ejemplo_Triple_Bottom_Line_240201526_AA4_EV01”.

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto para entregar:** documento con el ejemplo de una marca sostenible que cumpla con el Triple Bottom Line.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** dos páginas máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia 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.**

### 3.4.5. 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:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Ser agente de cambio”.

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

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

Esta evidencia consiste 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 describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del "Anexo Mapa mental - hitos del conflicto_240201526_AA5_EV01".

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto para entregar:** documento con el mapa mental elaborado.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** una página.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años GA1-240201526-AA5-EV01.**

**3.4.6. 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:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: "Ser agente de cambio".

**Evidencias:**

A continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201526-AA6-EV01: Documento colaborativo de la solución del caso.**

Esta evidencia consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo. El objetivo es 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 describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del "Anexo_Documento_colaborativo_caso_240201526_AA6_EV01".

**Lineamientos para la entrega de la evidencia:**

- **Producto para entregar:** documento con la solución del caso.
- **Formato:** documento PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento colaborativo de la solución del caso GA1-240201526-AA6-EV01.**

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente. GA1-230101266-AA1-EV01. | • Socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales.<br>• Brinda trato humanizado a la persona según políticas de calidad.<br>• Conserva una imagen personal acorde con las necesidades del servicio y políticas institucionales.<br>• Asume las responsabilidades de su desempeño en relación con su perfil y manual de funciones.<br>• Aplica la plataforma estratégica y estructura de la organización de acuerdo con lineamientos institucionales establecidos.<br>• Aplica normativa vigente en materia de calidad para la prestación del servicio de acuerdo con políticas institucionales.<br>• Promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución. | **Cuestionario:**<br><br>IE-GA1-230101266-AA1-EV01. |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencia de producto:**<br><br>Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS. GA1-230101266-AA1-EV02. | • Utiliza oportunamente los canales establecidos por la institución para procesar la información de la persona de acuerdo con normas técnicas de calidad.<br>• Demuestra actitud de servicio según criterios de empoderamiento institucional.<br>• Direcciona a la persona hacia las instancias correspondientes de acuerdo con sus necesidades.<br>• Confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicios y la capacidad de respuesta institucional según normatividad. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-230101266-AA1-EV02. |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Video de atención al usuario. GA1-230101266-AA2-EV01. | • Orienta a la persona suministrando información de forma clara, cálida, respetuosa, teniendo en cuenta sus expectativas y las políticas institucionales.<br>• Hace uso de los sistemas de información en salud durante la atención al usuario.<br>• Aplica estrategias de mercadeo para la prestación de los servicios de salud según políticas institucionales.<br>• Orienta usuarios a partir de la información contenida en políticas públicas del sector salud.<br>• Orienta a la persona con base en lineamientos del sistema general de seguridad social en salud.<br>• Establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo teniendo en cuenta principios de respeto, cortesía y asertividad. | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA1-230101266-AA2-EV01. |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencia de producto:**<br><br>Análisis de casos de rutas y redes de atención.<br>GA1-230101266-AA2-EV02. | • Identifica las rutas integrales de atención en salud según normatividad.<br>• Reconoce las redes integradas de prestadores de servicios de salud según nivel de complejidad y área territorial.<br>• Integra el plan de intervenciones colectivas como parte del plan de beneficios en salud.<br>• Registra información siguiendo principios de calidad en la información.<br>• Canaliza las inconformidades del cliente externo según normas del SGSSS y protocolos institucionales.<br>• Propone estrategias que mejoren el servicio y la satisfacción de la persona según requerimientos del sistema de calidad. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-230101266-AA2-EV02. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.<br>GA1-220601501-AA1-EV01. | • Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente.<br>• Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.<br>• Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. | **Cuestionario:**<br><br>IE-GA1-220601501-AA1-EV01. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL).<br>GA1-220601501-AA2-EV01. | • Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización.<br>• Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de | **Lista de verificación:**<br><br>IE-GA1-220601501-AA2-EV01. |

| | | |
|---|---|---|
| | trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. | |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.<br>GA1-220601501-AA3-EV01. | • Actúa frente a los incidentes ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias.<br>• Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-220601501-AA3-EV01. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST.<br>GA1-220601501-AA4-EV01. | • Aplica técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral.<br>• Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-220601501-AA4-EV01. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Texto argumentativo sobre el trabajo como derecho humano fundamental.<br>GA1-210201501-AA1-EV01. | • Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.<br>• Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.<br>• Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.<br>• Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-210201501-AA1-EV01. |

| | | |
|---|---|---|
| | derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.<br>• Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa. | |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Infografía sobre los mecanismos constitucionales de protección. GA1-210201501-AA2-EV01. | • Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.<br>• Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.<br>• 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.<br>• Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.<br>• Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-210201501-AA2-EV01. |
| **Evidencia de conocimiento:** | • Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-240201526-AA1-EV01. |

| | | |
|---|---|---|
| Taller de reflexión escrita del caso Malala. GA1-240201526-AA1-EV01. | construcción cultural y autonomía.<br>• Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia. | |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Video presentación de 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:**<br><br>IE-GA1-240201526-AA2-EV01. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno. GA1-240201526-AA3-EV01. | • Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva.<br>• Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-240201526-AA3-EV01. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>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.<br>• Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-240201526-AA4-EV01. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Mapa mental de los 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:**<br><br>IE-GA1-240201526-AA5-EV01. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Documento colaborativo de la solución del caso. GA1-240201526-AA6-EV01. | • Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos.<br>• Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz. | **Rúbrica:**<br><br>IE-GA1-240201526-AA6-EV01. |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acción de mejora:** actuación de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y la salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.

**AIU:** Atención Inicial de Urgencias. “Es la intervención inmediata al paciente por parte del médico con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias futuras, en ella consideramos y realizamos la atención inicial de urgencias, la cual incluye: Evaluación inmediata del paciente. Diagnóstico presuntivo” (Clínica Los Almendros, 2021).

**Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

**Amenaza:** peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

**ARL:** Administradora de Riesgos Laborales. Compañía de seguros que se encarga de cubrir los gastos generados por accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Decreto Ley 1295 de 1994.

**Atención personalizada:** es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.

**Biomas:** es área biótica o paisaje bioclimático. Se denomina a una región de la superficie de la Tierra que presenta uniformidades en cuanto al clima, la flora y la fauna, constituyendo así una zona identificable a partir del tipo y la variedad de ecosistemas que es posible hallar en ella.

**Cliente:** es aquella persona que adquiere un bien o servicio por medio de una transacción financiera.

**Código:** es un elemento fundamental en la comunicación, son signos del idioma, combinados por el emisor según sea el mensaje que desea transmitir.

**Comunicación asertiva:** es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

**Conflicto armado:** “el concepto de conflicto armado es muy complejo, ya que 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 pueden 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 es difícil de controlar, revertir o superar” (Belimbre, 2013).

**Contrato de trabajo:** *"*es aquel por el cual una persona denominada trabajador 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" (Enciclopedia Jurídica, 2021).

**Copago:** aporte en dinero que realiza beneficiario por los servicios de salud en hospitalización y cirugías. Dependen de su IBC y sirve para financiar el sistema.

**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.

**Derecho laboral:** *"*es el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones entre empleador(es), trabajador(es), las asociaciones sindicales del Estado" (Botina & Benítez, 2020).

**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).

**Diagnóstico de condiciones de salud:** resultado del procedimiento sistemático para determinar "el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determina el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora" (adaptada de la Decisión 584 de la comunidad Andina de Naciones).

**Dignidad Humana:** "valor de cada persona, el respeto a su condición de ser humano, respeto que impide que su vida o su integridad sea sustituida por otro valor social" (Fernández, 2001).

**Elemento de protección personal:** dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo.

**Emergencia:** situación de peligro o su inminencia, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios; en algunos casos, de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

**Enfermedad:** condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de la actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC3701).

**Entorno social:** "el entorno social, también denominado contexto social o ambiente social, es el lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, Trabajo, economía, nivel de ingresos, nivel educativo y está relacionado con los grupos a los que pertenece.1 El entorno social de un individuo es la cultura en la que el individuo fue educado y como vive, y abarca a las personas e instituciones con las que el individuo interactúa en forma regular" (Barnett & Casper, 2001).

**EPS:** Empresa Promotora de Salud. "Son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía" (MinSalud, s.f.).

**Evaluación higiénica:** medición de los peligros ambientales presentes en el lugar de trabajo para determinar la exposición ocupacional y riesgo para la salud, en comparación con los valores fijados por la autoridad competente.

**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 de 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.

**IBC:** Ingreso Base de Cotización. "Porción del salario del trabajador dependiente o independiente que se toma como base para aplicar el porcentaje de aporte respectivo al momento de realizar la cotización al Sistema General de Seguridad Social en Salud" (MinEducación, 2020).

**IPS:** Instituto Prestador de Salud. "Instituciones en Colombia que prestan los servicios médicos de consulta, hospitalarios y clínicos y de cuidados intensivos. Una IPS es contratada por las entidades promotoras de salud - EPS para que cumpla con los planes y servicios que estas ofrecen (promueven) a sus usuarios, pero son las EPS que cancelan todos los gastos médicos que sus pacientes generen a las IPS" (Alcaldía de Charalá, 2020).

**Lugar de trabajo:** espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

**Marca ética:** una marca que representa una empresa, organización o persona cuyos productos, servicios y actividades son: 1) moralmente correcta, 2) no dañan a las personas, los animales y el medio ambiente, 3) contribuyen a la sociedad y al bien público de manera responsable y positiva y de manera sostenible.

**Matriz legal:** compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

**Mejora continua:** proceso recurrente de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

**Mensaje:** también conocido como la materia del proceso, es el contenido bien sea, de una carta, un correo, un mensaje hablado o grabado entre otros.

**Misión:** es lo que se hace para alcanzar el propósito en un periodo de tiempo.

**Morbilidad:** cantidad de personas que enferman en un lugar y un período de tiempo determinados en relación con el total de la población.

**Planeación estratégica:** es el proceso de gestión que permite a las organizaciones definir y establecer los objetivos que se pretende lograr, así como las actividades que se llevarán a cabo para alcanzarlos.

**Política de seguridad y salud en el trabajo:** compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente mediante la definición de su alcance y que responsabiliza a toda la organización.

**Proyecto de vida:** el proyecto de vida es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.

**Rapidez en la atención:** es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.

**Resolución de conflictos:** es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

**Seguridad:** hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.

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

**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" (Vallejo, 2015).

**Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

**Triple Bottom Line:** busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social.

**Visión:** es la realidad que le gustaría ver a la empresa en torno al mundo, sus clientes y ella misma.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alcaldía de Charalá (2020). IPS *instituto prestador de servicios de salud.* http://www.charala-santander.gov.co/glosario/ips-instituto-prestador-de-servicios-de-salud

Álvarez, A. A. (2017). Acuerdos y construcción de paz en Colombia: retos a la gobernabilidad y la cultura de paz. *Prospectiva*, 24, 13-45.

Banz, C. (2008). *Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental*. http://www.educarchile.cl

Barnett, E. & Casper, M. A. (2001). Definition of "Social Environment". *American Journal of Public Health*, 91 (3).

Belimbre, C. (2013) *Definición de Conflicto armado*. https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-armado.php

Botina, E. D. & Benítez, A. M. (2020). *Limitaciones del derecho a la huelga para los servidores públicos cuyas actividades sean de servicios públicos esenciales*.

Carrillo, F. y Gómez, D. (2020). *Mecanismos alternativos de solución en Colombia MASC. Tomo II Colección fortalecimiento institucional y ética*. Procuraduría General de la Nación.

Clínica Los Almendros. (2021). *Atención inicial de urgencias.* https://clinicalosalmendros.com/atencion-inicial-de-urgencias/#:~:text=Es%20la%20intervenci%C3%B3n%20inmediata%20al,Diagn%C3%B3stico%20presuntivo

Congreso de la República. (1991). *Constitución política de Colombia*. Bogotá, Colombia.

Congreso de la República. (1993, 23 de diciembre). *Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial n.º 41.148. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de la República. (2007, 09 de enero). *Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 46.506. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1122_2007.html

Congreso de la República. (2011, enero 19). *Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 47.957. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20como%20objeto,sociedad%20para%20el%20mejoramiento%20de

Congreso de la República (2015, febrero 16). *Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 49.427. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html

Enciclopedia Jurídica. (2021). *Contrato de trabajo.* http://www.enciclopedia-juridica.com/d/contrato-de-trabajo/contrato-de-trabajo.htm

Definición.de. (s.f.). *Equipo de trabajo.* https://definicion.de/equipo-de-trabajo/#:~:text=El%20grupo%20de%20personas%20que,recibe%20el%20nombre%20de%20equipo.&

text=Estas%20definiciones%20nos%20permiten%20acercarnos,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.

El trabajo en equipo. (s.f.). *Grupo vs equipo*. http://www.eltrabajoenequipo.com/Grupovsequipo.htm

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

Escuela de Formación en Cultura y Educación en Derechos Humanos y DIH para Funcionarios Públicos, Modulo No. 3 Habilidades Ciudadanas para el Respeto de los Derechos Humanos. (s.f.).

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Banco Mundial.

Fernández, E. (2001). *Dignidad humana y ciudadanía cosmopolita, Cuadernos «Bartolomé de las Casas»*. Dykinson.

Fernández, O. (2006). *Una aproximación a la cultura de paz en la escuela*. Revista Scielo. http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102006000200006

García, M. J. (2015). La cuenta del Triple resultado o triple bottom line. *Revista de Contabilidad y Dirección*. 20, 65-77.

Garcidueñas, P. (2015). *¿Qué es un proyecto triple bottom line y cómo lograrlo?* Expok comunicación de sustentabilidad. https://www.expoknews.com/que-es-un-proyecto-triple-bottom-line-y-como-lograrlo/#:~:text=Try%20watching%20this%20video%20on,%3A%20econ%C3%B3mico%2C%20ambiental%20y%20social

González, N. (s.f.). *Una guía para crear marcas éticas. Magenta Branding and planificación*. Consultado el 10 octubre de 2020. https://magentaig.com/guia-para-crear-marcas-eticas/

Jervis, D. S. (s.f.). *Manual de planeación corporativa para empresas de aseguramiento en salud en Colombia*.

Magallón, C. (2016). La paz en Colombia: decepción, controversia y esperanza. *Cultura de Paz*, Año 22 (70), 4-10. ISSN 2308-2771.

Martínez, Y. (2014). *Habilidad para la toma de decisiones.* Escuela de organización industrial. https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/

Mercado, R. (2013). La responsabilidad ética en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Sincronía, (64),1-12.

Ministerio de Educación. (2020). *Ingreso de Base de Cotización (IBC).* https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-136481.html#:~:text=%2D%20INGRESO%20BASE%20DE%20COTIZACI%C3%93N%20(IBC)&text=Porci%C3%B3n%20del%20salario%20del%20trabajador,de%20Seguridad%20Social%20en%20Salud.

Ministerio de Salud. (s.f.). *Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS*. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/05-rias-presentacion.pdf

Nacer con PNL. (2016). *Cómo diseñar un proyecto de vida con PNL*. https://nacerconpnl.wordpress.com/2016/12/28/como-disenar-proyecto-de-vida/

Norma Técnica Colombiana NTC 3701 (2015). *Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. ICONTEC. https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/normavw.aspx?ID=2773

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

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

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/

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (s.f.) *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Consultado el 10 octubre de 2020. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (s.f.). *Objetivos para el Desarrollo Sostenible*. Consultado el 10 octubre de 2020. https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

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

Revista La Leñera. (2014). *Lucha X tus derechos.* http://cgtmichelin.es/FS/2/public/Data/archivosDoc/LaLenera17.pdf

Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A. y Rojas, R. (2006). *Comunicación, conflictos y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitarios.* Revista Redalyc. https://www.redalyc.org/pdf/110/11001505.pdf

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

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia.* (5ta ed.). Service Quality Institute.

Vallejo, M. C. (2015). Libertad sindical frente a la flexibilización laboral en Colombia. *Legem*, *2*(2), 49-62.

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

Zeus Management. (s.f.). *EL MOMENTO DE LA VERDAD / Servicio a Clientes*. http://www.zeusconsult.com.mx/artmverdad.htm#:~:text=El%20momento%20de%20la%20verdad*%20es%3A%20El%20preciso%20instante%20en,lo%20determina%20el%20contacto%20humano.

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| Autor (es) | Gina Villate Calderón | Instructora | Centro de Formación de Talento Humano en Salud – Regional Distrito Capital | Septiembre de 2020 |
| | Ligia Marcela Arévalo Guio | Experto disciplinar | Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital | Noviembre de 2020 |
| | Nidya Solórzano Ochoa | Experto disciplinar | Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital | Noviembre de 2020 |
| | Germán Leonel Sarmiento Cruz | Experto disciplinar | Centro de Gestión Industrial – Regional Distrito Capital | Noviembre de 2020 |
| | Octavio Jaramillo Ossa | Experto disciplinar | Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca | Diciembre de 2020 |
| | Josué Darío Niño Riaño | Experto disciplinar | Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca | Diciembre de 2020 |
| | Fredy Gabriel Martínez Loza | Experto disciplinar | Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca | Diciembre de 2020 |
| | José Adriano Valentín | Experto disciplinar | Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía – Regional Cundinamarca | Diciembre de 2020 |
| | Alejandra María Dávila Muñoz | Instructora - Experta temática | Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda – Regional Antioquia | Noviembre de 2020 |
| | Silvia Milena Sequeda Cárdenas | Diseñadora Instruccional | Centro de diseño y metrología – Regional Distrito Capital | Noviembre de 2020 |
| | Natalia Andrea Bueno Pizarro | Diseñadora Instruccional | Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital | Diciembre de 2020 |
| | Leidy Carolina Arias Aguirre | Diseñadora Instruccional | Centro de Diseño y metrología – Regional Distrito Capital | Noviembre de 2020 |
| | Bertha Paola Bejarano Ávila | Evaluadora Instruccional | Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica – Regional Distrito Capital | Septiembre de 2020 |
| | Diana Stephanie Leguizamón Rojas | Instructora – Experta temática | Centro de Formación de Talento Humano en Salud – Regional Distrito Capital | Febrero de 2021 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Andrés Felipe Velandia Espitia | Diseñador Instruccional | Centro de Diseño y Metrología – Regional Distrito Capital | Febrero de 2021 |
| | Zenith Chinchilla Ruedas | Diseñadora Instruccional | Centro de Diseño y Metrología – Regional Distrito Capital | Febrero de 2021 |
| | Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Asesor pedagógico | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura – Regional Santander | Febrero de 2021 |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

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

**GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1**

| **1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación:<br>TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE MERCADOS | | Código: 621113<br>Versión: 1 | | |
| Nombre del Proyecto:<br>IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS. | | Código: | | |
| Fase del proyecto: ANÁLISIS | | | | |
| **Actividad del Proyecto 1.** Caracterizar el comportamiento del mercado. | **Actividad (es) de Aprendizaje:**<br>AA1: Recopilar información de diversas fuentes teniendo en cuenta su clasificación y veracidad de acuerdo con los parámetros de investigación de la empresa.<br><br>AA2: Caracterizar el comportamiento del mercado teniendo en cuenta la planeación estratégica de la empresa y sus políticas de mercadeo. | Ambiente de formación ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente | MATERIALES DE FORMACIÓN<br>DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) | CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa) |
| **Resultados de Aprendizaje:**<br>260101018-01. Recolectar y clasificar información con veracidad, fidedignidad de las fuentes, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Planeación Estratégica de la organización. | **Competencia:**<br>260101018. Implementar el sistema de información de mercados de acuerdo con las necesidades de información de las subáreas y los objetivos de la empresa. | Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS). | **N/A** | **N/A** |
| **Resultados de Aprendizaje:**<br>260101016-01. Diagnosticar el comportamiento del mercado, garantizando la utilización de fuentes confiables y fidedignas de la investigación, según políticas de la empresa. | **Competencia:**<br>260101016. Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa. | | | |
| **Resultados de Aprendizaje:**<br>240201501-01. Comprender frases y vocabulario habitual | **Competencia:**<br>240201501. Comprender textos en inglés en forma | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| sobre temas de interés personal y temas técnicos. | escrita y auditiva. | | | |
| **Resultados de Aprendizaje:** 2402015000-07. Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral | **Competencia:** 240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. | | | |
| Duración de la guía: 150 horas | | | | |

## 2. INTRODUCCIÓN

Bienvenido a la actividad de proyecto 1: ***"Caracterizar el Comportamiento del Mercado";*** en ella, el aprendiz estudiará y aplicará técnicas para la recolección de información, considerando los parámetros de investigación establecidos por la empresa; así como la caracterización del mercado, estimando como base de análisis, su comportamiento y la planeación estratégica orientada por la organización.

El tiempo requerido para desarrollar esta actividad de proyecto será de 150 horas, período en el cual se abordarán dos actividades de aprendizaje; en la primera de ellas: ***"Recopilar información a partir de diversas fuentes teniendo en cuenta su clasificación y veracidad, de acuerdo a los parámetros de investigación de la empresa";*** se acometerá el estudio de los elementos requeridos para un proceso de indagación, con el objetivo de precisar las necesidades y exigencias del mercado en cada uno de los sectores que lo constituyen. El material de estudio orientado por esta actividad de aprendizaje trata temas como: **Conceptos, funciones y tendencias del marketing,** en el que se plasma la fundamentación que precisa toda gestión de mercados; las **Herramientas para la definición de proyectos,** como insumo estratégico para respuestas idóneas a requerimientos de los consumidores; el análisis de la **Estadística descriptiva** como apoyo a la caracterización de los mercados existentes y sus actuales exigencias; la búsqueda y hallazgo de **Fuentes de información** como principio para la vigencia de la acción comercializadora; y, como contenido de cierre, los **Instrumentos de investigación de mercados** en su acción metodológica para proyectar una buena planeación.
La segunda actividad de aprendizaje: ***"Caracterizar el comportamiento del mercado de acuerdo a la planeación estratégica de la empresa y sus políticas de mercadeo";*** tomará como referente temático la planeación de actividades de mercadeo, a partir del diagnóstico del mercado mediante la consulta de fuentes idóneas en concordancia con las políticas establecidas por la empresa. El material de estudio que vincula la realización de esta actividad, contempla temas como la **Matriz DOFA** en su aplicación diagnóstica sobre debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, y el **Informe ejecutivo** como herramienta crítica de análisis hacia el mejoramiento continuo.

Igualmente, la presente Actividad de Proyecto en su visión integradora, contempla el abordaje de contenidos referidos a la comprensión de textos en inglés, tanto en forma escrita como auditiva, y la generación de hábitos

saludables para prevención de riesgos ocupacionales, como respuesta a las condiciones y complejidades propias de cada desempeño laboral.

La presente actividad de proyecto busca formar un tecnólogo apto para caracterizar el comportamiento del mercado, que dé respuesta a las aspiraciones del sector, enmarcando su acción dentro de las estrategias diseñadas y avaladas por la organización, como sello de identidad que le particulariza y define.

***¡Bienvenido!***

## 3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE 1 y 2.

### 3.1 Actividades de Reflexión inicial.

**Actividades iniciales**

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades iniciales al proceso formativo:

a. Actualizar datos
b. Contestar el sondeo de conocimientos previos
c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el Foro Social

**Importante**: Consulte "**Información del programa"**, que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos

**Actividades de Reflexión Inicial**

Teniendo en cuenta que la caracterización del comportamiento del mercado, se constituye en elemento clave para implementar modelos de comercialización de productos o servicios, resulta de gran importancia enfocar su estudio desde dos aspectos claramente definidos en la presente guía de aprendizaje:

1. Recopilar la información a partir del diseño de un sistema que garantice su identificación con claridad y veracidad, de manera que resulte pertinente con el objeto de conocimiento, orientado éste, por los parámetros de estudio definidos por la planeación.
2. Que la caracterización del mercado tenga plena fundamentación en el comportamiento diagnosticado, de manera que, la planeación de actividades respondan a las necesidades del cliente y a las políticas de la empresa.

Definidos los presupuestos para la caracterización del comportamiento del mercado, se hace necesario, y como parte de la fundamentación requerida, que el aprendiz realice una reflexión en torno a los siguientes cuestionamientos:

- Para realizar una recopilación de información y clasificarla adecuadamente con miras a la definición de una

estrategia de mercadeo: ¿Qué procedimientos cree que son necesarios para su recolección, y con qué instrumentos?

- ¿Qué importancia tiene para la gestión de mercados la implementación de un proyecto de investigación?
- ¿El identificar la segmentación de mercados, qué ventajas aporta a las acciones y estrategias del marketing?
- ¿Sabe usted para qué sirven los estudios exploratorios al momento de definir una necesidad de investigación?
- ¿Qué utilidad presta la clara definición de un problema de investigación y el planteamiento de su objeto de estudio?

Considerando la importancia de un adecuado seguimiento a la recopilación de información, a sus fuentes de consulta, a la necesaria idoneidad de los datos obtenidos y su congruencia de clasificación con los objetivos de la organización; así como, la caracterización de mercados en función de las políticas trazadas por la empresa; realice un ejercicio exploratorio de autoevaluación, respondiéndose a sí mismo las preguntas planteadas, y determinando sus fortalezas y aptitudes frente al tema, así como, la importancia de avanzar en la adquisición de competencias requeridas durante su proceso de aprendizaje para un necesario dominio del tema.

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

La actividad de reflexión inicial ha generado inquietudes, y muy seguramente, suscitado alternativas de aplicabilidad para el diagnóstico y caracterización de mercados a partir de la recolección y clasificación de información, tomando como referente la planeación y políticas de la empresa; esta posibilidad de introspección, abre el camino hacia un espacio de contextualización en el que se acomete la identificación y rescate de los saberes que el aprendiz ha construido a lo largo de sus particulares vivencias y desempeño laboral.

Antes de dar inicio al estudio de las metodologías de recopilación de información según los parámetros previamente establecidos por la empresa, y de caracterizar el mercado referenciado desde las fuentes de consulta examinadas, es necesario clarificar que los objetivos perseguidos en esta fase de Análisis del Proyecto Formativo, hace necesaria la profundización de conocimientos, que para el caso de la actividad de aprendizaje (AA1): ***Recopilar información a partir de diversas fuentes teniendo en cuenta su clasificación y veracidad, de acuerdo a los parámetros de investigación de la empresa",*** son los siguientes:

- Manejo adecuado de conceptos con aplicación directa en Marketing, e identificación de tendencias y su implicación funcional en el Marketing.
- Determinación del proyecto de investigación tomando como referente la metodología y conceptualización estructurada en los objetivos propuestos y su objeto de estudio; así como la definición de sus herramientas aplicativas.
- La Estadística Descriptiva con orientación al estudio de mercados y sus tendencias.
- Descripción y selección de fuentes de información, según requerimientos del enfoque investigativo y elección de instrumentos a utilizar para obtención de información.

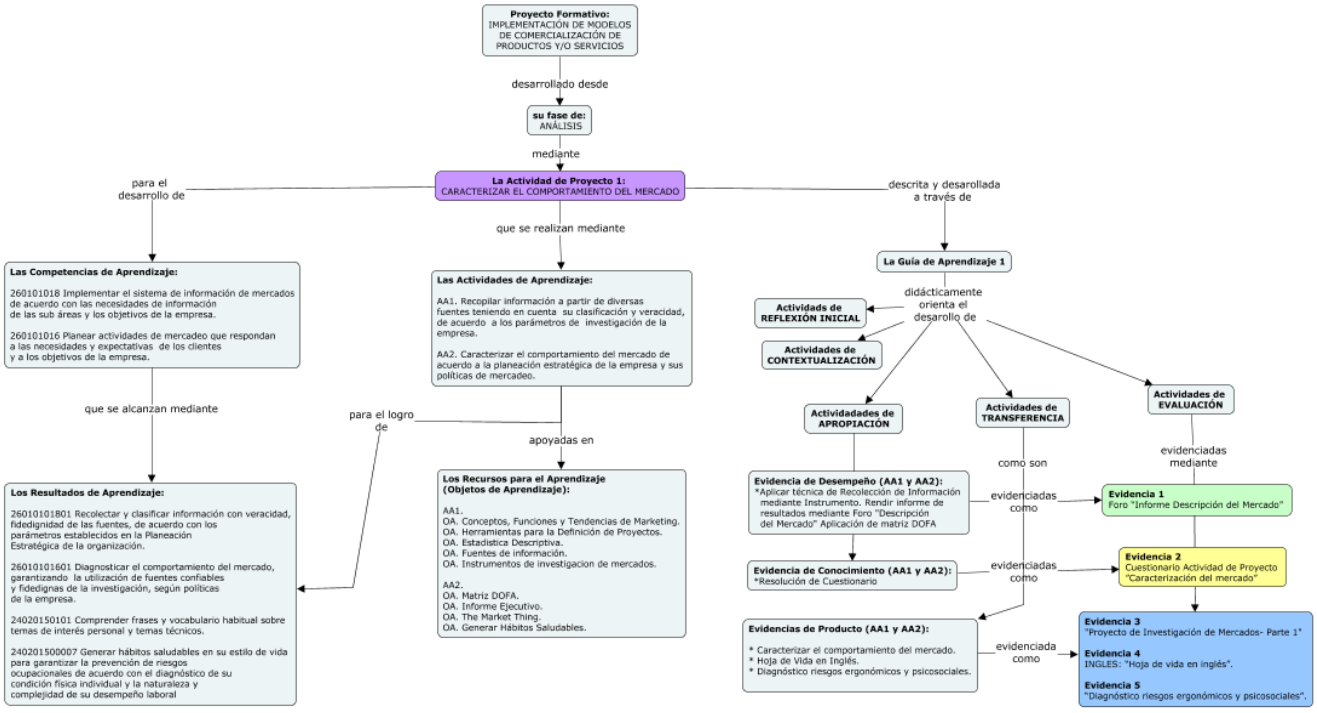
La profundización de conocimientos para la actividad de aprendizaje (AA2): ***"Caracterizar el comportamiento del mercado de acuerdo a la planeación estratégica de la empresa y sus políticas de mercadeo"***, son los siguientes:

- Concepto y estructura de la Matriz DOFA; aplicabilidad dentro de un plan de mejoramiento continuo.
- El Informe Ejecutivo: su concepción y alcance pertinente en el análisis de resultados y acciones requeridas.
- The Market Thing: comprensión de textos en inglés en forma escrita y auditiva.

Los conocimientos de integralidad y transversalidad que cobijan las anteriores actividades de aprendizaje, son los siguientes:

- La generación de hábitos saludables para un mejor desempeño laboral y calidad de vida.
- Salud ocupacional y cultura física en el control de riesgos y enfermedades profesionales.

Para un mejor entendimiento por parte del aprendiz quien cuenta con mayor claridad sobre los procesos y conocimientos asociados a esta guía de aprendizaje, en su Fase 1 "de Análisis", correspondiente a la Actividad de Proyecto: **"Caracterizar el comportamiento del mercado"**; se hace necesario que estudie y comprenda el **esquema de contenidos de la guía** presentado a continuación, donde se muestran las actividades de aprendizaje a realizar, frente a los contenidos, resultados de aprendizaje, competencias y evidencias a desarrollar.




**Dedicación horaria**

Esta primer actividad de proyecto tiene una duración de **150 horas**, las cuales incluyen tiempo de **trabajo independiente** que debe dedicar el aprendiz para su desarrollo, representado en un 80%; y el tiempo de **acompañamiento directo del instructor** equivalente al 20%.

A continuación se presenta la intensidad horaria asignada para el desarrollo de cada actividad de aprendizaje

respecto de las evidencias solicitadas en la presente guía.

**Relación horaria Actividad de Proyecto en consideración de las evidencias a desarrollar.**

| Descripción | Peso % | Intensidad Horaria | Evidencia 1 (Foro) | Evidencia 2 (Cuestionario) | Evidencia 3 (Producto) | Evidencia 4 (Producto) | Evidencia 5 (Producto) | Subtotales |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 20% | 15% | 35% | 15% | 15% | |
| Trabajo Independiente del Aprendiz: | 80% | 120 | 24 | 18 | 42 | 18 | 18 | 120 |
| Trabajo con acompañamiento directo del instructor: | 20% | 30 | 6 | 4,5 | 10,5 | 4,5 | 4,5 | 30 |
| Tiempo desarrollo de Actividad de Proyecto: | 100% | 150 | 30 | 22,5 | 52,5 | 22,5 | 22,5 | 150 |

Conceptos:

- **Trabajo Independiente del aprendiz:** Corresponde al tiempo que el aprendiz debe dedicar en su proceso de formación de manera independiente al tiempo que normalmente recibe con acompañamiento directo del instructor.

- **Trabajo de acompañamiento directo del Instructor:** Corresponde al tiempo directo que el instructor debe dedicar al aprendiz en el proceso formativo, este acompañamiento se enfoca en el seguimiento, la realimentación, orientación y evaluación.

**Orientación del Instructor**

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (materiales de formación, videos, enlaces externos, bibliografía, otros) dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará retroalimentación oportuna sobre sus resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de ejercicios prácticos; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, de respeto a los derechos de autor y de acción basada en la calidad; todo esto, circunscrito al concepto de mejoramiento continuo, con el ánimo de añadir valor agregado a la actividad de proyecto encargada de caracterizar el comportamiento del mercado, enfatizando de manera inclusiva y pertinente, un proceso formativo sustentado en principios y valores.

**Relación de Actividades de Aprendizaje en consideración de los Resultados de Aprendizaje y las Evidencias a**

**desarrollar.**

A continuación, se observa la interrelación entre actividades de aprendizaje y los resultados de aprendizaje abordados desde las evidencias que se desarrollarán, las cuales fueron diseñadas para el logro de aprendizajes de forma integral dando respuesta a las actividades de proyecto como elemento integrador del proceso formativo.

| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | Evidencia 1 (Foro) AP01-EV01- Foro "Descripción del Mercado" | Evidencia 2 (Cuestionario) AP01-EV02- Cuestionario AP01. "Caracterización del mercado" | Evidencia 3 (Producto) AP01-EV03- "Proyecto de Investigación de Mercados Parte 1" | Evidencia 4 (Producto) AP01-EV04- "Inglés-Hoja de Vida" | Evidencia 5 (Producto) AP01-EV05- "Diagnóstico riesgos ergonómicos y psicosociales" |
|---|---|---|---|---|---|---|
| AA1. Recopilar información de diversas fuentes teniendo en cuenta su clasificación y veracidad de acuerdo con los parámetros de investigación de la empresa. | 260101018-01. Recolectar y clasificar información con veracidad, fidedignidad de las fuentes, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Planeación Estratégica de la organización. | X | X | | | |
| | 240201501- 01. Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos. | | | X | X | |
| | 2402015000-07. Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral | | | | | X |
| AA2: Caracterizar el comportamiento del mercado teniendo en cuenta la planeación estratégica de la empresa y sus políticas de mercadeo. | 260101016-01. Diagnosticar el comportamiento del mercado, garantizando la utilización de fuentes confiables y fidedignas de la investigación, según políticas de la empresa. | X | X | X | | |
| | 240201501-01. Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos. | | | | X | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2402015000- 07. Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral | | **X** | | | **X** |

**Sesión en línea Actividad de Proyecto:** Cada vez que inicie a una Actividad de Proyecto, el instructor(es) deberá(n) realizar un encuentro sincrónico con el grupo de aprendices donde explicará(n) el objetivo de la Actividad de Proyecto, las actividades de aprendizaje a realizar y las evidencias solicitadas, los criterios de evaluación con que se evaluarán, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias, etc. El encuentro debe realizarse antes del envío de evidencias y publicar su grabación en **Sesiones en línea / Grabaciones sesiones en línea**, indicando en el nombre de la secuencia la fecha del encuentro, y al interior de la publicación el detalle de los temas tratados y los documentos soporte utilizados en la sesión, por ejemplo: diapositivas, documentos, artículos, videos, entre otros.

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

Es importante tener presente que los conocimientos adquiridos mediante el estudio y aplicación de la presente guía, son pieza clave para la implementación de modelos de comercialización tanto de productos como de servicios, por tanto, le invitamos a avanzar en el proceso, teniendo en cuenta que cada elemento estudiado es requerimiento en el alcance completo de las competencias que propone el programa de formación.

Para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje es importante que usted como aprendiz:

- Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes materiales de formación y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual; igualmente válida como herramienta de apoyo, resulta la obtención de información a partir de búsqueda y consulta propia.
- Construya todas las evidencias requeridas y aplique el proceso de autoevaluación a través de los instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin de verificar el cumplimiento de las exigencias pedidas.
- Publique las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor, o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso; como resultado de esta evaluación recibirá la retroalimentación de logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a su aprendizaje y avance en el proceso formativo**.**

Para el desarrollo de **la primera y segunda actividad de aprendizaje,** se proporcionan en plataforma LMS una serie de materiales de formación, que el aprendiz debe leer, comprender y asimilar, toda vez, que, en ellos, encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica necesaria para la caracterización del comportamiento de un mercado.

Proceda con la lectura y análisis de los siguientes materiales de estudio:

***Materiales de formación de la Actividad de Aprendizaje 1***

- Conceptos, Funciones y Tendencias de Marketing
- Herramientas para la Definición de Proyectos
- Estadística Descriptiva
- Fuentes de Información
- Instrumentos de Investigación de Mercados

***Materiales de formación de la Actividad de Aprendizaje 2***

- Matriz DOFA
- Informe Ejecutivo
- The Market Thing
- Generar hábitos saludables

En cada material de formación, usted encontrará una Actividad de Afianzamiento como instrumento de realimentación que le permitirá verificar el alcance de conocimientos adquiridos, podrá revisar el mapa orientador de contenidos, analizar el glosario de términos relevantes al tema de estudio, cotejar la bibliografía para la exploración y seguimiento de la temática desarrollada y estudiar los contenidos en general. Recuerde que cada material de formación podrá revisarlo desde su PC previa conexión a internet, podrá descargar el PDF general y el material de formación a su computador para la revisión de material de estudio cuantas veces desee.

A continuación se presenta de forma general los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA1) denominada: "***Recopilar información de diversas fuentes teniendo en cuenta su clasificación y veracidad de acuerdo con los parámetros de investigación de la empresa".*** Recuerde que la revisión de los materiales de estudio es fundamental para su proceso formativo como Tecnólogo en Gestión de Mercados.

- **CONCEPTOS, FUNCIONES Y TENDENCIAS DE MARKETING:** Este material de estudio enfatiza la necesidad de desarrollar modelos de negocio que respondan a las exigencias y deseos del conglomerado social; en apoyo a esta demanda, el marketing en su función orientadora para el mercadeo de la empresa, entra a definir el que hacer de los negocios, en una acción de gestión que permea toda la organización y abre el mundo empresarial a la inteligencia de mercados. El material de formación contempla temas directamente relacionados con:
    - **La significación del Marketing:** Establece su definición y aborda las relaciones y diferencias de conceptos como necesidad, deseo y demanda; igualmente entra a definir la acción directa de un producto, un servicio y las experiencias que estos elementos generan en los diversos mercados.
    - **La planeación estratégica:** Orientada a partir de la definición del negocio y la fijación de objetivos que faciliten el alcance de las expectativas propuestas.
    - **La administración de Marketing:** Encamina e instruye sobre la dirección del marketing y la administración de la demanda; estableciendo de paso, los aspectos requeridos para el desarrollo de un producto y su acción de venta.
    - **El Marketing actual:** Explica la penetración de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el mundo del mercado actual, y su incuestionable injerencia sobre la toma de decisiones del cliente.

- **HERRAMIENTAS PARA DEFINICIÓN DE PROYECTOS:** Los contenidos temáticos tratados en el material, orientan sobre la existencia y aplicabilidad de herramientas para el diseño de proyectos; considerando su acción sobre la base de una metodología actual y concordante con la evolución del mercadeo. Los temas relacionales a la

aplicabilidad de herramientas en la definición de proyectos son:

- **La definición del proyecto:** Precisa el ciclo de vida de un proyecto, identificando su secuencialidad: concepción, formación, operación y terminación. Igualmente considera y explica la estructura de trabajo de un proyecto.
- **La administración del proyecto:** Determina los procedimientos de gestión, sus métodos y técnicas. Explica las ventajas administrativas referidas al seguimiento de acciones y tiempos requeridos a las diversas fases del proyecto, y el apoyo que presta sobre este tema el diagrama de Gantt.

- **ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA**: El material de formación aborda la importancia de la estadística descriptiva y su específica aplicación en la Gestión de Mercados. Considera el alcance que reviste para este programa el correcto análisis de datos a partir de las variables asignadas y la acertada extracción de conclusiones, de manera que la toma de decisiones resulte fiel y pertinente con el comportamiento del mercado estudiado. El contenido temático de estudio comprende los siguientes tópicos:
  - **Los conceptos básicos:** Analiza la estadística descriptiva a partir de las variables cualitativas y cuantitativas; así como los conceptos de individuo, población y muestra.
  - **El análisis de datos:** Explícita las conclusiones alcanzadas mediante el análisis de datos y el valor que la variable asume a partir de conceptos como: media, mediana, moda y derivación estándar, entre otros.
  - **Las tablas de frecuencias:** Explica la graficación de tablas como herramienta que facilita el tratamiento de datos con gran cuantía de información.
  - **El muestreo:** Especifica y define qué parte de una población debe examinarse y su representatividad con el resto del conglomerado a estudiar.

- **FUENTES DE INFORMACIÓN:** La temática expuesta en este objeto de aprendizaje, estudia la fuente documental como origen de la información, y su necesario aporte a la investigación de mercados, de donde se deduce la importancia de conocer, distinguir y seleccionar las fuentes en estricto seguimiento al trabajo que se está realizando, con el fin de no desviar el tópico de investigación. Los temas de estudio considerados como fuentes de información relevantes son:

  o **Fuentes de información de acuerdo al origen:** Las denominadas Personales, esencialmente se refiere a personas con cierta relevancia informativa debido a sus cargos y desempeños; las Institucionales, aquellas que por su naturaleza pública manejan y suministran información, por ejemplo, el DANE; y, las Documentales que registran información en documentos.

  o **Fuentes de información de acuerdo a su nivel informativo:** Se contemplan algunas como la denominada Primaria, que son producto del trabajo intelectual; la Secundaria, como producto de del análisis de fuente primarias debidamente organizadas; la Terciaria, es una fuente derivada de las primarias y secundarias, tal es el caso de Internet. Finalmente se estudian las ventajas y desventajas de fuentes más consultadas.

- **INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS:** El material de estudio enfatiza la necesidad de adaptar los instrumentos y herramientas de investigación a las tendencias y dinámicas del mercado actual, sobre todo, entendiendo que la estructura organizacional hoy día se basa en la innovación tecnológica, y en los nuevos modelos económicos y sociales que afectan la investigación de mercados. La estructura de contenidos propuesta mediante este material aborda:
  - **La definición de los instrumentos de investigación de mercados:** Entendidos desde su importancia en

el aporte de solución a problemas, en la determinación de un modelo de valoración de información, acorde con los requerimientos de ajuste a un proceso que considera sus necesidades, intereses y motivaciones.

- **La clasificación de los instrumentos de investigación de mercados:** Considerando su definición y la clasificación de estos instrumentos según su utilización y, su clasificación en concordancia con los objetivos propuestos.
- **La aplicación de los instrumentos de investigación de mercados:** Determina el plan adecuado para la investigación de mercados, desde la necesidad de organizar y clasificar adecuadamente la información, explicando la tabulación de datos y la vigilancia tecnológica como requerimientos que garanticen su implementación.
- **La comunicación integral y otros instrumentos de investigación de mercados:** Establece los conceptos de filosofía y práctica en la comunicación integral, la estrategia de medios dada su preponderancia actual, y las implicaciones de manejo con criterios basados en principios éticos y de responsabilidad social.

Los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA2): "***Caracterizar el comportamiento del mercado teniendo en cuenta la planeación estratégica de la empresa y sus políticas de mercadeo",*** son los siguientes:

- **MATRIZ DOFA:** Herramienta de análisis que toma como referente de trabajo la información disponible, tanto en sus particularidades internas, como en el entorno en el cual se desarrolla su accionar productivo o de comercialización. Este análisis examina las debilidades internas, las oportunidades externas, las fortalezas internas y las amenazas externas; con el objetivo obtener conclusiones aplicables para el diseño de estrategias de mercadeo. Los temas de estudio desarrollados son los siguientes:
  - **Diagnosticar el mercado:** Su definición y objetivo a alcanzar con la recolección de información del mercado, mediante la precisión de los usuarios o consumidores; la indagación sobre el mercado potencial y las variables del mercado y tipología de variables; así como la significancia del entorno empresarial.
  - **La matriz DOFA:** Precisa las herramientas de diagnóstico a aplicar; estudia la matriz DOFA y su composición, así como los problemas y soluciones; su aplicabilidad, estrategias y el ejercicio práctico.

- **INFORME EJECUTIVO:** Este material está orientado al desarrollo de competencias basadas en la estructuración de informes amigables, que respondan a los requerimientos de la empresa, con enfoque metodológico hacia la recopilación de información, y mediante la aplicación de estrategias de redacción puntuales y comprensibles, que incluya además, una buena presentación final del documento. Los temas a estudiar y desarrollar son los siguientes:
  - **La contextualización:** En ella se define el objetivo de la presentación de informes, relacionados con el comportamiento de los procesos logísticos especificados para la toma de decisiones; teniendo en cuenta que la rendición de informes, debe estar ceñida a las formalidades y políticas de la organización, así como sobre la base del comportamiento de las variables.
  - **Características, funciones y ventajas del informe ejecutivo:** Responde a la identificación de sus principales características, define sus funciones de almacenamiento y análisis, determina las acciones a seguir y precisa sobre el conocimiento de la calidad del trabajo para la toma de decisiones.

- **THE MARKET THING:** El material de formación ha sido diseñado con representaciones en las que se incluyen diversas posibilidades y situaciones en el mundo del mercadeo. En él se ejercitará mediante una entrevista de trabajo, la expresión oral; igualmente se orientará sobre cómo elaborar una hoja de vida escrita en inglés y la pronunciación de vocabulario técnico y cotidiano necesario para hacer negocios.

La conceptualización temática requerida como elementos de integralidad fundamentales para vivir en sociedad, desenvolverse en el ámbito laboral de la gestión de mercados y el análisis comprensivo para la solución de problemas de la vida cotidiana, es aportado por los siguientes materiales de aprendizaje de transversalidad:

- **GENERAR HÁBITOS SALUDABLES:** Comprender técnicas y métodos relacionados con la cultura física aporta al mejoramiento de la salud de las personas, en aspectos como: conocimiento de su cuerpo, apropiación de buenas prácticas ocupacionales, progreso en la ejecución de acciones productivas y satisfacción personal en el ámbito laboral.
    - **Objetivo general.** Reconocer la importancia que tiene la cultura física para el desarrollo de habilidades en el desempeño laboral y social
    - **Cultura física**. Este concepto nace a partir de la referencia a prácticas físicas derivadas y fundamentadas en costumbres, creencias, tradiciones, comportamientos y componentes universales que concretan la manera de entender la vida por parte de un grupo social, referenciados desde su entorno geográfico y cultural.
    - **Importancia de la actividad física:** La actividad física se considera un componente esencial dentro de los nuevos conceptos de calidad de vida propuestos por la Organización Mundial de la Salud (Fernández y Hoyos, 2007). La inactividad se encuentra asociada a factores de riesgo de enfermedades cardiovasculares.
    - **Dimensiones de la Cultura Física:** Dado que todo proceso formativo implica una responsabilidad de desarrollo integral para el aprendiz, se hace necesario vincular como experiencia que le ha de acompañar a lo largo de su historia particular, el desarrollo de la psicomotricidad como un proceso educacional hacia la salud y bienestar físico.
    - **Componentes:** Comprenden las cualidades y características físicas que integran la condición física del individuo.

**Evidencia 1 (De Desempeño)**

**AP01-EV01- Foro "Informe Descripción del Mercado".** Para aportar esta evidencia, el aprendiz debe recopilar e interpretar información mediante aplicación de técnica de recolección a por lo menos cinco clientes clarificando el objetivo de investigación, los usuarios o consumidores sujetos de investigación, el método de recolección y el (los) instrumento(s) que utilizará para la obtención de la información. Una vez obtenida la información, debe aplicar la matriz DOFA con el fin de diagnosticar el mercado en aspectos relacionados con debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Conocida la realidad del mercado, debe rendir un informe descriptivo sobre lo encontrado y su propuesta de mejoramiento en el foro correspondiente. Se requiere que el aprendiz además de hacer su participación, revise los aportes de al menos dos compañeros a quienes deberá formular realimentación, argumentación o inquietudes sobre sus propuestas plateadas.

**Sesión en línea Orientación Desarrollo Evidencia:** Para la elaboración de esta evidencia se realizará encuentro sincrónico (videoconferencia), el cual será citado por el(los) instructor(es) a cargo, mediante el cual se darán a conocer las pautas para la correcta interpretación de la evidencia a realizar, aclaración de dudas y explicación de la temática abordada.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV01"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Análisis / Actividad del Proyecto1. Caracterizar el comportamiento del mercado. / Evidencias / AP01-EV01- Foro "Informe Descripción del Mercado".**

**Evidencia 2 (De Conocimiento)**

**AP01-EV02- Cuestionario AP01. "Caracterización del mercado"**

Con el fin de obtener evidencia del proceso de aprendizaje, con relación a los conocimientos adquiridos por el aprendiz para el logro de los resultados de aprendizaje previstos, mediante la interacción de éste con el material de estudio suministrado en cada uno de los materiales de formación dispuestos en plataforma, para las Actividades de Aprendizaje 1 y 2; se dispone de un cuestionario que determina si el aprendiz maneja adecuadamente los conceptos aplicados al marketing, si identifica las tendencias y funciones del marketing y, por último, si identifica los diferentes elementos que segmentan el mercado.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV02"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Análisis / Actividad del Proyecto1. Caracterizar el comportamiento del mercado. / Evidencias / AP01-EV02- Cuestionario AP01.**

## 3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En este momento, usted como aprendiz, ha logrado reflexionar, contextualizar y apropiar los conceptos más representativos que le permiten reconocer el manejo adecuado de conceptos con aplicación directa en marketing, determinar del proyecto de investigación, definir herramientas aplicativas como la estadística descriptiva con

orientación al estudio de mercados y sus tendencias, de igual manera ha ampliado su conocimiento para la selección de fuentes de información según requerimientos del enfoque investigativo, integrar conceptos relativos a las facilidades que brinda la aplicación de la matriz DOFA como herramienta estratégica para el análisis de elementos internos y externos de la organización, de igual manera, ha podido familiarizarse con vocabulario en idioma inglés relacionado con la gestión de mercados.

De otro lado, se ha revisado la importancia de generar hábitos saludables para un mejor desempeño laboral y calidad de vida, la salud ocupacional y cultura física en el control de riesgos y enfermedades profesionales.

**Evidencia 3 (De Producto)**

**AP01-EV03- "Proyecto de Investigación de Mercados- Parte 1". ** Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe establecer el objeto de estudio de la investigación mediante la definición del problema, formulándolo adecuadamente, de manera que responda a una necesidad específica de mercado de la empresa; debe caracterizar el mercado seleccionado, conceptualizándolo desde la estructura de diseño en que está fundamentado, su condición actual de ejecución y mediante la evaluación de su avance, monitoreando los resultados que hasta el momento ha alcanzado.

Como apoyo a sus conclusiones, el aprendiz debe tabular la información recolectada mediante graficación estadística, procesando los datos mediante un análisis de la media, mediana y moda.

El aprendiz mediante documento escrito presenta la definición del problema, la caracterización del mercado con aplicación de la metodología de marco lógico y la tabulación de datos con aplicación de la media, mediana y moda**.**

Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya revisado, leído y comprendido el material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

**Sesión en línea. Orientación Desarrollo Evidencia:** Para la elaboración de esta evidencia es necesario que el instructor o instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico con los aprendices específicamente para describir la evidencia, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV03"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP01-EV03"**
- Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Análisis / Actividad del Proyecto1. Caracterizar el comportamiento del mercado. / Evidencias / AP01-EV03- "Proyecto de Investigación de Mercados- Parte 1".**

**Evidencia 4 (De Producto)**

**AP01-EV04- "Inglés-Hoja de Vida".** El aprendiz deberá elaborar su hoja de vida en idioma inglés, con base en la lectura de una entrevista laboral presentada en los contenidos del programa, para ello deberá estudiar los materiales de estudios aportados en este idioma y seguir las orientaciones en el formato aportado para el desarrollo de la evidencia.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV04"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP01-EV04"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Análisis / Actividad del Proyecto1. Caracterizar el comportamiento del mercado. / Evidencias / AP01-EV04- "Inglés-Hoja de Vida".**

- **Evidencia 5 (De Producto)**

**AP01-EV05- "Diagnóstico riesgos ergonómicos y psicosociales".** El aprendiz deberá construir y entregar informe escrito que contenga los antecedentes de salud, ficha de datos consentimiento informado con el fin de establecer un diagnosticar de riesgos ergonómicos y psicosociales que se detectan en un lugar de trabajo. Para el desarrollo de la evidencia es importante haber revisado y asimilado los contenidos presentados en el material de formación correspondiente. El instructor a cargo entregará la ficha de consentimiento y demás formatos necesarios para la construcción de le evidencia solicitada.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV05"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP01-EV05"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Análisis / Actividad del Proyecto1. Caracterizar el comportamiento del mercado. / Evidencias / AP01-EV05- "Diagnóstico riesgos ergonómicos y psicosociales".**

**NOTA. Sesión en línea. Orientación desarrollo evidencia 4 y 5:** Para la elaboración de las evidencias 4 y 5 es necesario que los instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico en conjunto con los aprendices

específicamente para describir las evidencias, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

**3.5 Actividades de evaluación**

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>AP01-EV02- Cuestionario AP01. "Caracterización del mercado" | Evalúa la información desde diferentes perspectivas aplicando las metodologías, técnicas y herramientas de diagnóstico para la identificación y evaluación de situaciones del mercado de acuerdo con los objetivos de la empresa. | • Enlace LMS – Prueba de Conocimiento.<br>• Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV02"** |
| **Evidencias de Desempeño:**<br><br>AP01-EV01- Foro "Descripción del Mercado" | Captura, depura y homogeniza datos de manera sistemática, mediante la utilización de sistemas de recolección de información y diagnóstico previo de acuerdo con los estándares establecidos, para luego proceder a su normalización considerando los datos internos y externos en la estructura del SIM de la empresa.<br>Recolecta analiza y procesa los datos de los registros internos o de servicios externos de información mediante paquetes estadísticos y luego verifica que los registros contengan campo con la fecha en la cual el registro fue incorporado a la base de datos de mercadeo (BDM) de la empresa. | • Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV01"**<br><br>• Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"** |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>AP01-EV03- "Proyecto de Investigación de Mercados Parte | Evalúa la información desde diferentes perspectivas aplicando las metodologías, técnicas y herramientas de diagnóstico para la identificación y evaluación de | • Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP01-EV03"**<br>• Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP01-EV03"**<br>• Rubrica Sustentación de |

| | | |
|---|---|---|
| 1” | situaciones del mercado de acuerdo con los objetivos de la empresa.<br><br>Captura, depura y homogeniza datos de manera sistemática, mediante la utilización de sistemas de recolección de información y diagnóstico previo de acuerdo con los estándares establecidos, para luego proceder a su normalización considerando los datos internos y externos en la estructura del SIM de la empresa.<br><br>Recoge información del mercado partir de datos históricos y de las variables internas y externas que afectan a la organización y al entorno, aplicando técnicas de recolección de información secundaria de acuerdo con los aspectos objeto de análisis. | Actividades **“TGM-IE-RS-Evidencias”** |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>AP01-EV04- “Inglés-Hoja de Vida” | Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. | • Formato para desarrollo de evidencia: **“TGM-AP01-EV04”**<br>• Instrumento de evaluación: **“TGM-IE-AP01-EV04”** |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>AP01-EV05- “Diagnóstico riesgos ergonómicos y psicosociales” | Aplica los test de condición física según técnicas de medición.<br><br>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional | • Formato para desarrollo de evidencia: **“TGM-AP01-EV05”**<br>• Instrumento de evaluación: **“TGM-IE-AP01-EV05”** |

## 4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

| ACTIVIDADES DEL PROYECTO | DURACIÓN (Horas) | Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas) | | Materiales de formación (consumibles) | | Talento Humano (Instructores) | | AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Descripción | Cantidad | Descripción | Cantidad | Especialidad | Cantidad | **ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente |
| Caracterizar el Comportamiento del Mercado. | 150 | NA | NA | **Materiales de formación – AA1:**<br>•Conceptos, Funciones y Tendencias de Marketing.<br>•Herramientas para la Definición de Proyectos.<br>•Estadística Descriptiva.<br>•Fuentes de Información.<br>•Instrumentos de Investigación de Mercados.<br><br>**Materiales de formación – AA2:**<br>• Matriz DOFA.<br>• Informe Ejecutivo.<br>• The Market Thing.<br>• Generar Hábitos Saludables. | 5<br><br>4 | Mercados<br><br>Idiomas<br><br>Salud Ocupacional | 3 | Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) accedido a través de la plataforma SENA SOFIA PLUS. |

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

**Actitud:** evaluación que hace una persona de una idea o un objeto.

**Análisis de ventas:** estudio de las cifras devenías con objeto de revisar, mejorar o corregir una situación de mercadeo. La información de ventas se disgrega en sus componentes individuales y se examinan en lo tocante a su relación con otros factores que operan dentro de la mezcla de mercadeo.

**Aranceles:** publicaciones que indican las tasas de envío de diferentes productos. También se refieren a los impuestos asignados a bienes de importación.

**Bienes de consumo:** productos elaborados expresamente para que los utilice el consumidor final, en contraposición a aquellos que se fabrican para revenderlos o utilizarlos en la fabricación de otros artículos. Productos, como cigarrillos, cerveza y goma de mascar que se compran con frecuencia, inmediatamente y con poco esfuerzo de venta.

**Consumidor:** persona que compra productos de consumo. En mercadeo se aplica a todo comprador.

**Demanda total:** la demanda total del mercado para un producto es el volumen total que adquiriría un grupo de clientes definido, en un área geográfica definida, dentro de un período definido, en un ambiente de mercadeo definido, bajo un programa de mercadeo definido.

**Distribución física:** proceso por el que los bienes se transfieren del fabricante, pasando por varios intermediarios, hasta llegar al cliente, que incluye funciones tales como envíos, control de inventario en almacenes, procesamiento de pedidos y servicio a la clientela.

**Distribuidor:** comerciante mayorista que adquiere y se hace cargo de la distribución de productos a los detallistas.

**Estímulo:** cualquier acontecimiento que un individuo sea capaz de percibir o sentir.

**Estrategia:** arte de dirigir operaciones. Arte, traza para dirigir un asunto.

**Idea:** se denomina idea a una experiencia mental que relaciona elementos, descubre causas de situaciones o crea a una nueva posibilidad de acción. Las ideas son parte de la capacidad de abstracción del hombre, un rasgo de la inteligencia que les separa del resto de los animales **(Definición, 2016)**

**Logística inversa:** acciones tendientes a proteger el medio ambiente, a través del reúso, remanufacturación o reutilización de productos.

**Logística:** concepto amplio aplicado a todas las fases de distribución de los productos, incluyendo todos los eslabones de la cadena distribución, requeridos para hacer llegar el producto hasta el cliente final. La logística

(término de origen militar) se encarga de optimizar fletes, asegurarse que los productos vayan bien transportados, calcular tiempos de espera y de descarga, manejo y control de almacenamiento. El objetivo final de la logística es disminuir los niveles de inventario y de optimizar el funcionamiento de toda la cadena de distribución.

**Mayoreo:** proceso que consiste en comprar las existencias de un fabricante, almacenarlas, venderlas y enviarlas ya sea a usuarios industriales o a establecimientos al menudeo, dependiendo del tipo de productos.

**Mercadeo:** proceso de planificación, ejecución, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales **(AMERICAN MARKETING ASOCIATION, 2016).**

**Mercado:** todos aquellos compradores de un producto o un servicio.

**Nichos de mercado:** en mercadeo describe pequeños grupos de consumidores que tienen necesidades muy estrechas, o combinaciones únicas de necesidades. Pequeños mercados no atendido por otras empresas.

**Proyecto:** término proyecto proviene del latín *proiectus* y cuenta con diversas significaciones. Podría definirse a un proyecto como el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

**Prueba de mercado:** proceso por el que se prueba un producto nuevo en una región limitada que se considera representativa del mercado general. La información de cada prueba se extrapola y proyecta al mercado completo para fines de planeación.

**Servicio:** cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta. Es esencialmente intangible y no puede resultar en propiedad de algo concreto. El servicio puede o no estar ligado a un producto físico o tangible.

**Tendencias:** curso o direccionamiento que toman diferentes mercados

**Utilidad:** valor que posee un bien o servicio para la persona que lo compran.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Amstrong, P. K.-G. (2003). Fundamentos del Marketing. Mexico: PEARSON.

AMERICAN MARKETING ASOCIATION. (2016). Concepto de Mercadeo. Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de ama.org: https://goo.gl/iHpZcA

Business School - OBS. (14 de Febrero de 2014). ¿Qué es un diagrama de Gantt y para qué sirve?

Cámara de Comercio de Bogotá. (2011). Guía para Construir y Formalizar una Empresa. Bogotá: Kimpres Ltda.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2011). Guías de Consulta para Crear Empresa; Módulos 1, 2, 3 y4. Bogotá: Kimpres Ltda.

Corrales Pérez, J. (1991). La Gestión creativa: un Nuevo Método para Desarrollar la Creatividad y Buscar Ventajas Competitivas. Madrid: Paraninfo S.A.

Fouce, J. M. (3 de Diciembre de 2001). Glosario de Filosofía - la Idea. Recuperado el 12 de 03 de 2016, de Webdianoia: http://goo.gl/DxOuy1

Google Drive. (3013). Gantter - Diagramas de Gantt. Recuperado el 13 de Marzo de 2016, de smartapp.com: https://goo.gl/B2tes

Harvard Business Review. (1999). La Iniciativa Emprendedora. Barcelona: Deusto.

Van Den Berghe Romero, E. (1999). Proyectos Innovadores a Desarrollar En Colombia: Ventajas Competitivas Regionales. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Van Den Berghe Romero, E. (2010). Cómo Crear y Gerenciar su Propia Empresa. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADO POR)

| Nombre | Cargo | Centro de Formación | Fecha |
|---|---|---|---|
| Raúl Fabián Cadena Vidal | Líder Expertos Temáticos | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | Junio de 2016 |
| John Ricardo Peñuela Vásquez | Expertos Temático | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Julio César Salgado | Experto Temático | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Luz Marina Medina Aguirre | Experta Temática | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Ismari Herrera Jeréz | Experto Competencias de Idioma Inglés | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Jorge Enrique Figueroa Chaparro | Experto Competencia Transversal- Ética y Emprendimiento | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Luz Dary Palomino González | Experto Competencia Transversal- Ambiental | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Empresarial. | |
| Marian Yarith Carvajal Castellanos | Experto Competencia Transversal- Salud Ocupacional | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Rosa Elvia Quintero Guasca | Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander | Centro Industrial de Mantenimiento Integral. | |
| Luis Orlando Beltrán Vargas | Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander | Centro Industrial de Mantenimiento Integral. | |

**GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2**

| **1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Programa de Formación:<br>TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE MERCADOS | | Código: 621113<br>Versión: 1 | | |
| Nombre del Proyecto:<br>IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS. | | Código: 1239683 | | |
| Fase del proyecto: Planeación | | | | |
| **Actividad de Proyecto 2.** Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio. | **Actividad (es) de Aprendizaje:**<br><br>AA3. Formular el objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno.<br><br>AA4. Establecer el método de investigación de mercados en el ejercicio de su desempeño laboral y social, de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio. | Ambiente de formación ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. | MATERIALES DE FORMACIÓN<br>DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) | CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa) |
| **Resultados de Aprendizaje:**<br><br>260101032-02. Definir el objetivo de investigación de mercados según la formulación del problema de investigación científica. | **Competencia:**<br><br>2260101032. Diseñar el proyecto de la investigación de mercados de acuerdo con los objetivos y metas de la investigación. | Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS). | **N/A** | **N/A** |
| **Resultados de Aprendizaje:**<br><br>260101032-01. Seleccionar el método de investigación que genere resultados esperados para la transformación del contexto social, según el tipo de investigación y los objetivos formulados en el proyecto. | **Competencia:**<br><br>260101032. Diseñar el proyecto de la investigación de mercados de acuerdo con los objetivos y metas de la investigación. | | | |
| **Resultados de Aprendizaje:** | **Competencia:** | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 240201501-02. Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico. | 240201501. Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva | | | |
| **Resultados de Aprendizaje:**<br><br>240201500-06. Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social. | **Competencia:**<br><br>240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. | | | |
| Duración de la guía: 170 horas | | | | |

## 2. INTRODUCCIÓN

La Actividad de Proyecto 2: ***"Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio",*** da inicio a la práctica orientadora sobre el concepto de investigación de mercados, al entendimiento de la importancia de sus objetivos, a la comprensión de los factores internos y externos que intervienen en el proceso investigativo, a las fases del ciclo de vida de la investigación de mercados y, en definitiva, al alcance de estos factores como apoyo a la toma de decisiones; así mismo, se abordará la temática correspondiente a las etapas requeridas dentro del estudio de mercados, y los diferentes métodos y técnicas a emplear como soporte al proceso.

El tiempo asignado para el desarrollo de la presente Guía de Aprendizaje es de 170 horas; tiempo requerido para ejecutar las dos Actividades de Aprendizaje que le corresponden, siendo la primera de ellas: "***Formular el objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno"***; en ésta, se aborda el tema de la investigación de mercados como parte fundamental para la identificación de necesidades y oportunidades dentro de un entorno económico específico, así mismo, se estudian los instrumentos de recolección de información aplicables, definiendo, por una parte, las técnicas y, por otra, los instrumentos propios para su aplicación. La segunda Actividad de Aprendizaje se define como: ***"Establecer el método de investigación de mercados en el ejercicio de su desempeño laboral y social, de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio"***.

Es necesario resaltar que el manejo de contenidos y su posibilidad aplicativa, requieren de una clara conceptualización sobre aspectos propios de la investigación de mercados; tales como: su objetivo general, su relevancia estratégica y la determinación de un enfoque cierto como derrotero a seguir. El alcance de la presente propuesta centra el desarrollo procedimental investigativo en las siguientes fases:

- Fase 1: Identificación del problema mediante la comprensión de necesidades, dificultades y oportunidades de mejoramiento, como base estructural y punto de partida para el proyecto y su investigación. En esta fase se deben plasmar con precisión: el planteamiento del problema, la definición de su justificación, los objetivos a alcanzar y el tipo de diseño que orientará la investigación.
- Fase 2: Recolección de la Información mediante la determinación de las fuentes de información, y la

identificación de las técnicas de recolección de información más adecuadas a los requerimientos del proyecto formativo; así mismo, es bien importante fijar las herramienta para la recolección de información. En esta fase se requiere revisar los temas relacionados con la población objeto, el tipo, tamaño y alcance de la muestra y sus etapas.

- Fase 3. Comprende el análisis de la información; en donde el aprendiz se adentrará en las técnicas de tabulación, análisis, interpretación y propuesta de solución; como derivación congruente al procedimiento aplicado y de acuerdo al tipo del proyecto de investigación seguido.

En su visión de integración formativa, la Actividad de Proyecto 2 aborda contenidos referidos a la comprensión de textos en idioma inglés sobre temas concernientes al mercado, enfocando su ejercicio de forma escrita y auditiva; así mismo, presenta temas sobre aspectos de orden y mejoramiento continuo afines a la organización, mediante la presentación de una guía para la implementación del manual de las 5s. Se aborda el tema de la construcción de conocimiento mediante la implementación de herramientas propias del aprendizaje.

Al finalizar esta guía, el aprendiz estará en capacidad de aplicar las fases del proceso de investigación de mercados a su proyecto formativo, capacitándolo en el desarrollo de competencias propia del Tecnólogo en Gestión de Mercados, idóneo en la selección y aplicación de métodos y herramientas de investigación que respondan a los particulares intereses de cualquier organización.

***¡Bienvenido!***

## 3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Teniendo en cuenta que definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio, se constituye en elemento clave para implementar modelos de comercialización de productos o servicios, resulta importante enfocar su estudio desde dos aspectos claramente definidos en la presente guía de aprendizaje:

1. La formulación del objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno, enfocándose en la solución del mismo.
2. De acuerdo con la naturaleza del producto o servicio, establecer el método de investigación de mercados, acorde con el ejercicio en el contexto laboral y social.

Una vez abordadas la fases en el proceso de investigación de mercados e identificando los elementos que intervienen en cada una de ellas, se hace necesario, y como parte de la fundamentación requerida, que el aprendiz realice una reflexión en torno a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué conoce usted acerca del proceso de investigación en la gestión de mercados? , ¿es necesaria?, ¿porque?, ¿ha participado ya en algún proceso de investigación de este tipo?
- ¿Cuál es la importancia de conocer las fases de un proceso de investigación de mercados?
- ¿Qué técnicas e instrumentos de información son recomendables para realizar el proceso de

recolección de información?

- ¿Qué técnicas de análisis serían las apropiadas para el proyecto de investigación en estudio?
- ¿Qué incidencias tiene la identificación inadecuada de un problema o necesidad a resolver?

La anterior reflexión permitirá al aprendiz identificar la técnica e instrumento a ser aplicada dentro de su proceso de investigación, así mismo identificará la técnica más viable en el momento de realizar el análisis e interpretación de la información, aspecto de suma importancia en la etapa de identificación del problema de investigación y su formulación.

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

El proceso del aprendiz en las actividades de reflexión inicial, ha contribuido a que tenga claro el horizonte de su investigación, permitiendo identificar las etapas de su proceso de investigación ya que son una secuencia para llegar a obtener el resultado o producto. Es importante que el aprendiz tenga claro los conceptos y elementos que intervienen en cada una de estas fases, por ejemplo en la fase 1 El proyecto de investigación donde se identifica el problema configurándose en el punto de partida. Un problema incorrectamente planteado no contribuirá en solucionar necesidades de productos o servicios, como menciona anteriormente se hace necesario entonces llevar a cabo la actividad de aprendizaje (AA3): "***Formular el objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno".***

Con lo anterior el aprendiz deberá aplicar la metodología árbol de problemas la cual se expone en los materiales de estudio la cual se sugiere como herramienta para identificar y construir el planteamiento del problema. Es importante que se exploren otras herramientas y profundice sobre este tema para obtener un planteamiento de problema estructurado y bien definido. Así mismo se hace necesaria la profundización de conocimientos en:

- Investigación de Mercados (Objetivos, Importancia, Factores)
- Instrumentos de Investigación de Mercados (Técnicas e instrumentos)
- Investigación de Mercados Fase I (Diagnostico sobre el problema objeto de estudio, Planteamiento del problema de estudio, marco conceptual de estudio, Justificación, Objetivos, Hipótesis, Variables de investigación, Tipo de diseño de investigación).

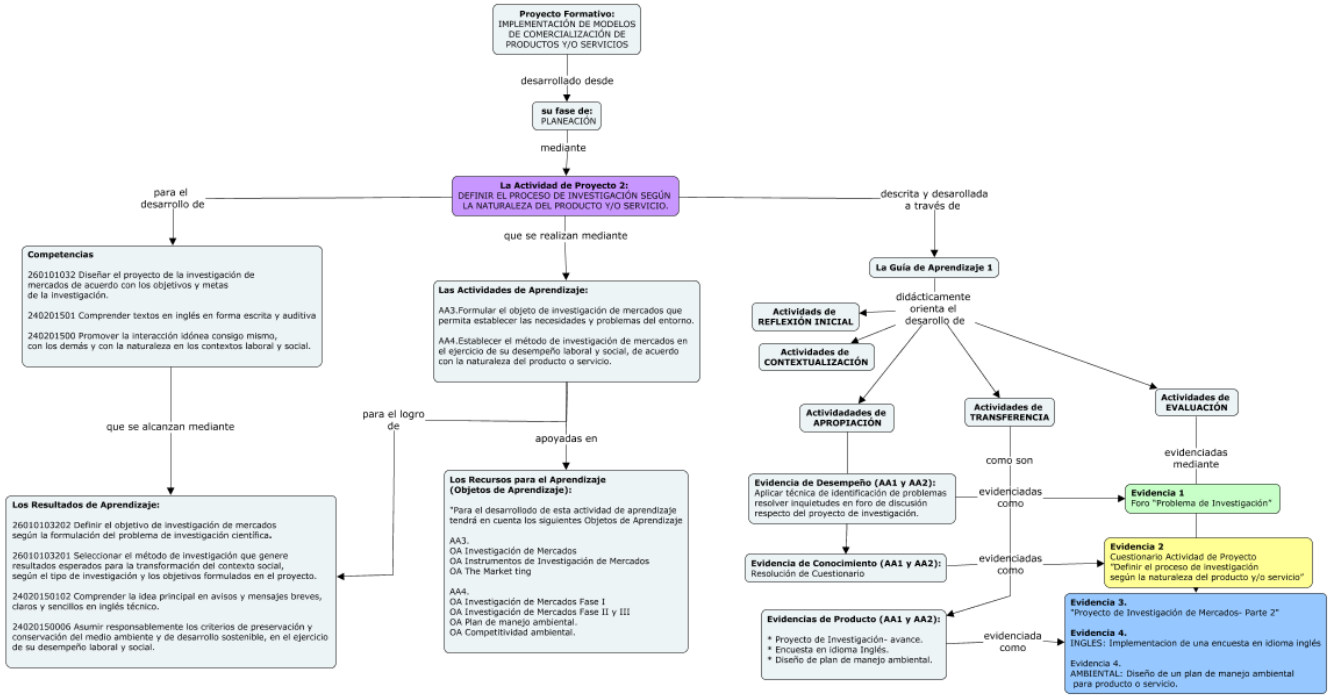
La profundización de conocimientos para la actividad de aprendizaje (AA4): "***Establecer el método de investigación de mercados en el ejercicio de su desempeño laboral y social, de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio"***, son los siguientes:

- Investigación de Mercados Fase II y III (Recolección de datos de información; Análisis de información y elaboración de informes.
- Plan de manejo ambiental
- Competitividad ambiental

Los conocimientos de integralidad y transversalidad que cobijan las anteriores actividades de aprendizaje, son los siguientes:

- Preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Considerando que el aprendiz cuenta con mayor claridad sobre los procesos y conocimientos asociados a esta guía de aprendizaje, correspondiente a la "***Fase II Planeación*** en su actividad de proyecto 2***: Definir el proceso de investigación según la naturaleza del productos y servicio"*** se hace necesario que estudie y comprenda el **esquema de contenidos de la guía** presentado a continuación, donde se muestran las actividades de aprendizaje a realizar, frente a los contenidos, resultados de aprendizaje, competencias y evidencias a desarrollar.




**Dedicación horaria**

Esta primer actividad de proyecto tiene una duración de **170 horas**, las cuales incluyen tiempo de **trabajo independiente** que debe dedicar el aprendiz para su desarrollo, representado en un 80%; y el tiempo de **acompañamiento directo del instructor** equivalente al 20%.

**Relación horaria Actividad de Proyecto en consideración de las evidencias a desarrollar.**

| Descripción | Peso % | Intensidad Horaria | Evidencia 1 (Foro) | Evidencia 2 (Cuestionario) | Evidencia 3 (Producto) | Evidencia 4 (Producto) | Evidencia 5 (Producto) | Subtotales |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 20% | 15% | 35% | 15% | 15% | |
| Trabajo Independiente del Aprendiz: | 80% | 136 | 27,2 | 20,4 | 47,6 | 20,4 | 20,4 | 136 |
| Trabajo con acompañamiento directo del instructor: | 20% | 34 | 6,8 | 5,1 | 11,9 | 5,1 | 5,1 | 34 |
| Tiempo desarrollo de Actividad de Proyecto: | **100%** | **170** | 34 | 25,5 | 59,5 | 25,5 | 25,5 | 170 |

Conceptos:

- **Trabajo Independiente del Aprendiz:** Corresponde al tiempo que el aprendiz debe dedicar en su proceso de formación de manera independiente al tiempo que normalmente recibe con acompañamiento directo del instructor.
- **Trabajo de acompañamiento directo del Instructor:** Corresponde al tiempo directo que el instructor debe dedicar al aprendiz en el proceso formativo, este acompañamiento se enfoca en el seguimiento, la realimentación, orientación y evaluación.

**Orientación del Instructor**

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (materiales de formación, videos, enlaces externos, bibliografía, otros) dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará retroalimentación oportuna sobre sus resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de ejercicios prácticos; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, de respeto a los derechos de autor y de acción basada en la calidad; todo esto, circunscrito al concepto de mejoramiento continuo, con el ánimo de añadir valor agregado a la actividad de proyecto encargada de caracterizar el comportamiento del mercado, enfatizando de manera inclusiva y pertinente, un proceso formativo sustentado en principios y valores.

**Relación de Actividades de Aprendizaje en consideración de los Resultados de Aprendizaje y las Evidencias a desarrollar.**

A continuación se observa la interrelación entre actividades de aprendizaje y los resultados de aprendizaje

abordados desde las evidencias que se desarrollarán, las cuales fueron diseñadas para el logro de aprendizajes de forma integral dando respuesta a las actividades de proyecto como elemento integrador del proceso formativo.

| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | Evidencia 1 (Foro) AP02-EV01- Foro: "Problema de Investigación" | Evidencia 2 (Cuestionario) AP02-EV02-Cuestionario AP02. "Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio" | Evidencia 3 (Producto) AP02-EV03-: "Definición del Problema de Investigación-Parte 2". | Evidencia 4 (Producto) AP02-EV04- "Implementación de una encuesta en idioma inglés" | Evidencia 5 (Producto) AP02-EV05- "Diseño de un plan de manejo ambiental para producto o servicio" |
|---|---|---|---|---|---|---|
| AA3.Formular el objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno. | 260101032-02. Definir el objetivo de investigación de mercados según la formulación del problema de investigación científica. | X | X | | | |
| | 260101032-01. Seleccionar el método de investigación que genere resultados esperados para la transformación del contexto social, según el tipo de investigación y los objetivos formulados en el proyecto. | | | X | | |
| | 240201501-02. Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico. | | | | X | |
| AA4.Establecer el método de investigación de mercados en el ejercicio de su desempeño laboral y social, de acuerdo con la naturaleza | 260101032-01. Seleccionar el método de investigación que genere resultados esperados para la transformación del contexto social, según el tipo de investigación y los objetivos formulados en el proyecto. | | X | X | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| del producto o servicio. | 240201500-06. Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social. | | **X** | | | **X** |
| | 240201501-02. Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico. | | | | **X** | |

**Sesiones en línea Actividad de Proyecto:** Cada vez que inicie a una Actividad de Proyecto, el instructor(es) deberá(n) realizar un encuentro sincrónico con el grupo de aprendices donde explicará(n) el objetivo de la Actividad de Proyecto, las actividades de aprendizaje a realizar y las evidencias solicitadas, los criterios de evaluación con que se evaluarán, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias, etc. El encuentro debe realizarse antes del envío de evidencias y publicar **Sesiones en línea / Grabaciones de sesiones en línea**, indicando en el nombre de la secuencia la fecha del encuentro, y al interior de la publicación el detalle de los temas tratados y los documentos soporte utilizados en la sesión, por ejemplo: diapositivas, documentos, artículos, videos, entre otros.

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

Es importante tener presente que los conocimientos adquiridos mediante el estudio y aplicación de la presente guía, son fundamentales para establecer y realizar el planteamiento del problema, necesidad u oportunidad del proyecto de formación.

Para el desarrollo de esta actividad de proyecto es importante que usted como aprendiz:

- Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes materiales de formación y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual; igualmente válida como herramienta de apoyo, resulta la obtención de información a partir de búsqueda y consulta propia.
- Construya todas las evidencias requeridas y aplique el proceso de autoevaluación a través de los instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin de verificar el cumplimiento de las exigencias pedidas.
- Publique las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor, o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso; como resultado de esta evaluación recibirá la retroalimentación de logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a

su aprendizaje y avance en el proceso formativo**.**

Para el desarrollo de **la tercera y cuarta actividad de aprendizaje,** se proporcionan en plataforma LMS una serie de materiales de formación, que el aprendiz debe leer, comprender y asimilar, toda vez, que en ellos, encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica necesaria para la caracterización del comportamiento de un mercado.

Ahora proceda con la lectura y análisis de los siguientes materiales de estudio:

***Materiales de formación de la Actividad de Aprendizaje 3***

- Investigación de Mercados
- Investigación de Mercados Fase I
- Instrumentos de Investigación de Mercados
- Taller de Market Thing

***Materiales de formación de la Actividad de Aprendizaje 4***

- Investigación de Mercados Fase II y III
- Plan de manejo ambiental
- Competitividad ambiental

En cada material de formación, usted encontrará una Actividad de Afianzamiento como instrumento de realimentación que le permitirá verificar el alcance de conocimientos adquiridos, podrá revisar el mapa orientador de contenidos, analizar el glosario de términos relevantes al tema de estudio, cotejar la bibliografía para la exploración y seguimiento de la temática desarrollada y estudiar los contenidos en general. Recuerde que cada material de formación podrá revisarlo desde su PC previa conexión a internet, podrá descargar el PDF general y el material de formación su computador para la revisión de material de estudio cuantas veces desee.

A continuación se presenta de forma general los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA3) denominada: "***Formular el objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno".*** Recuerde que la revisión de los materiales de estudio es fundamental para su proceso formativo como Tecnólogo en Gestión de Mercados.

- **Investigación de Mercados**: Este material de estudio permite conocer la conceptualización de la investigación de mercados, sus objetivos, factores y actores.
- **Investigación de Mercados Fase I**: **Proyecto de Investigación**: Este material de formación permite conocer las fases de componen un proceso de investigación de mercados, inicia con la contextualización de la Fase I Proyecto de investigación que involucra los siguientes pasos:
    - **Diagnóstico sobre el problema objeto de estudio:** Es un resumen de las condiciones en que se presenta el problema, sus características, posibles causas y efectos.
    - **Planteamiento del problema de estudio:** Permite plantear el problema e identificar los elementos que la causan.
    - **Marco conceptual de estudio:** Permite conocer los diferentes conceptos que intervienen o están relacionados con el problema de investigación
    - **Justificación del estudio o necesidad del proyecto:** Presenta las razones por las cuales en un

proyecto es necesario invertir tiempo y recursos para la realización del estudio.
- **Objetivo general del estudio:** Permite definir la solución al problema de investigación.
- **Objetivos específicos del estudio:** Explica cómo construir las acciones que el investigador deber realizar para alcanzar el objetivo general.
- **Hipótesis del estudio:** Explica los elementos para el planteamiento de una hipótesis**.**
- **Variables de investigación**: Conceptualiza y explica las diferentes tipos de variables que intervienen en un proyecto de investigación.
- **Tipo de diseño de investigación:** Este elemento brinda información para el diseño de investigación, presentando los diferentes tipos y su aplicabilidad, así mismo presenta una clasificación cuantitativa y cualitativa.
- **Cronograma y presupuesto del proyecto:** Explica cómo elaborar un cronograma de ejecución del proyecto, de igual forma presenta un esquema para la construcción del presupuesto de gastos para la realización de un proyecto de investigación de mercados.

- **Instrumentos de recolección de Investigación de Mercados:** El contenido temático de esto material presenta las técnicas e instrumentos para la recolección de información, realizando una conceptualización y aplicación de cada una de ellas de acuerdo al tipo de proyecto de investigación.
  - **Técnicas de recolección de información:** Dentro de este elemento se explica cada uno de las técnicas que existen para la recolección de información, presentando sus características, tipo y aplicación.
  - **Instrumentos de recolección de información:** Dentro de este elemento se explica cada uno de los Instrumentos que existen para la recolección de información, presentando sus características, tipo y aplicación.

- **THE MARKET THING:** El material de formación ha sido diseñado con representaciones en las que se incluyen diversas posibilidades y situaciones en el mundo del mercadeo. En él se ejercitará mediante la conversación sobre las actividades, gustos de las personas en un servicio de restaurante, como actividad se incluye una encuesta donde permite evaluar aspectos como precios, gustos y calidad de los productos, mediante la aplicación escrita en inglés y la pronunciación de vocabulario técnico y cotidiano necesario para este tipo de situaciones.

Los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA4): "***Establecer el método de investigación de mercados en el ejercicio de su desempeño laboral y social, de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio",*** son los siguientes:

- **Investigación de Mercados Fase II y III**: Este material de formación está divido en dos unidades:
  - **La Fase II: Recolección de la información**: Este material permite identificar las diferentes fuentes de información de acuerdo a su tipo primarias o secundarias explicando sus características y componentes, también presenta las técnicas e instrumentos para la recolección de información. Dentro de esto material se presentan dos temas que son muy importantes como son la población y la definición de la muestra. En el primer elemento nos permite identificar la forma como se deben definir dentro del proceso de investigación, el segundo aborda los temas de muestreo, sus tipos y las etapas o pasos en la selección de una muestra. Como complemento de este material se contemplan temas relacionados con el cálculo del tamaño de la muestra para lo cual se definen

elementos estadísticos para su aplicación y calculo.

- **La Fase III: Análisis de la Información**: Este material de formación contempla los temas relacionados con la tabulación de datos, en la cual permite conocer los diferentes métodos para realizar la correcta tabulación de la información del proceso de investigación, también explica gráficamente la forma de registrar los datos en tablas de frecuencia y gráficos de dispersión. Brinda información sobre las técnicas de análisis como son el de correlación y el de regresión, presentado su concepto, características y aplicación, con el fin de obtener un análisis confiable, claro y preciso que apoye la toma de decisiones en las organizaciones. Por ultimo encontrara los pasos para la elaboración de un informe que cumpla con las características de simplicidad y claridad, Credibilidad y verosimilitud.

La conceptualización temática requerida como elementos de integralidad fundamentales para vivir en sociedad, desenvolverse en el ámbito laboral de la gestión de mercados y el análisis comprensivo para la solución de problemas de la vida cotidiana, es aportado por los siguientes materiales de formación de transversalidad:

- **Plan de Manejo Ambiental.** Este material de estudio Es el conjunto detallado de actividades, que producto de una evaluación ambiental, están orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Incluye los planes de seguimiento, monitoreo, contingencia, y abandono según la naturaleza del proyecto, obra o actividad. Se abordarán los pasos para elaborar un plan de manejo ambiental
  - **Componentes ambientales.** En este contenido se revisarán los recursos naturales y todas las acciones que interactúan con ellos hacen parte de los componentes ambientales que se deben estudiar para conocer a fondo sus aspectos y definir como realizar un manejo adecuado de los mismos
  - **Impacto ambiental.** El Impacto Ambiental se refiere a todo efecto causado por actividades antropogénicas al medio ambiente, este impacto puede ser negativo o positivo según sean las condiciones

- **Competitividad Ambiental.** El presente contenido aborda los beneficios de la competitividad ambiental, las implicaciones, componentes, alcance y beneficios de un sistema de gestión ambiental, y presenta los beneficios de procesos para producción más limpia y la importancia y ventajas de los negocios verdes.
  - **Competitividad ambiental.** La competitividad ambiental establece altos estándares de calidad lo que genera un aspecto positivo para el desarrollo de los países dado a que sus productos serán de mayor aceptación a nivel internacional. De esta manera los ingresos de una nación mejoran y retribuyen en los costos que implica la introducción de tecnologías limpias
  - **Sistema de gestión ambiental.** El sistema de gestión ambiental está determinado por una serie de acciones diseñadas especialmente para lograr que las actividades propias que deben realizarse no ocasionen daños directos e indirectos al medio ambiente, en otras palabras busca estrategias preventivas que no generen estos daños al medio ambiente
  - **Producción más limpia.** Según la UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), la producción limpia es "la aplicación continua de una estrategia ambiental preventiva e integrada en los procesos productivos, los productos y servicios, para reducir los riesgos relevantes a los humanos y al medio ambiente. En el caso de los procesos productivos se orienta hacia la conservación de materias primas y energía, la eliminación de materias primas tóxicas y la reducción

de la cantidad y toxicidad de todas las emisiones contaminantes y los desechos. En el caso de los productos se orienta hacia la reducción de los impactos negativos que acompañan el ciclo de vida del producto, desde la extracción de materias primas hasta su disposición final.

- **Negocios verdes**. Contempla las actividades económicas en las que se ofertan bienes o servicios, que generan impactos ambientales positivos y que además incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas con enfoque de ciclo de vida, contribuyendo a la conservación del ambiente como capital natural que soporta el desarrollo del territorio.

**Evidencia 1 (De Desempeño)**

**AP02-EV01- Foro: "Problema de Investigación"** para el desarrollo de esta evidencia el aprendiz deberá haber leído el material de estudios correspondientes a la Fase I Proyecto de Investigación, donde se abordan los temas para la identificación y planteamiento del problema de investigación. Una vez el aprendiz realice las lecturas sugeridas, ingresar al Foro temático y dará respuesta a los siguientes interrogantes:

- *¿Existen diferencias entre un problema de investigación y un problema de mercado?,*
- *¿Qué implica plantear correctamente una investigación?*

Para el desarrollo de esta actividad el aprendiz debe apoyarse en investigaciones para profundizar sobre los temas propuestos, en la participación deberá justificar la respuesta y realizar un comentario a la participación de otros aprendices, se evaluará análisis e interpretación. El instructor deberá dar repuesta mediante la aplicación de la rúbrica tigre, propiciando que se genere un ambiente de debate e intercambio de conocimientos y criterios.

**Sesión en línea Orientación Desarrollo Evidencia:** Para la elaboración de esta evidencia se realizará encuentro sincrónico (videoconferencia), el cual será citado por el(los) instructor(es) a cargo, mediante el cual se darán a conocer las pautas para la correcta interpretación de la evidencia a realizar, aclaración de dudas y explicación de la temática abordada.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV01"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Planeación / Actividad de Proyecto 2. Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio / Evidencias / AP02-EV01- Foro: "Problema de Investigación".**

**Evidencia 2 (De Conocimiento)**

**AP02-EV02- Cuestionario AP02. "Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio"** Con el fin de obtener evidencia del proceso de aprendizaje, con relación a los conocimientos adquiridos por el aprendiz para el logro de los resultados de aprendizaje previstos, mediante la interacción de éste con el material de estudio suministrado en cada uno de los materiales de formación dispuestos en plataforma, para las Actividades de Aprendizaje 3 y 4; se dispone de un cuestionario que determina si el aprendiz maneja adecuadamente los conceptos aplicados al proceso investigativo en el área de mercados y los instrumentos de investigación que permitan formular el objeto y las necesidades o problemas del entorno.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV02"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Planeación / Actividad de Proyecto 2. Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio / Evidencias / AP02-EV02-Cuestionario AP02. "Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio".**

### 3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En este momento, usted como aprendiz, ha logrado reflexionar, contextualizar y apropiar los conceptos más representativos que le permiten reconocer el manejo adecuado de conceptos con aplicación directa en procesos de investigación aplicadas a las actividades de mercados, en sus componentes en sus componentes y aspectos más marcados y referidos a la identificación y selección de instrumentos de investigación en las diversas fases del proceso, a fin de realizar la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicos y socioeconómicas de cada estrato social de la población teniendo en cuenta sus intereses, preferencias y opiniones frente al producto o servicio a mercadear, de igual manera, ha adquirido conocimiento para seleccionar los segmentos de mercado aplicando los métodos y técnicas de muestreo y de acuerdo con los parámetros de confiabilidad establecidos por la empresa.

De otro lado, con la revisión de contenidos usted ahora reconoce la importancia de pronunciar adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma inglés tan necesarias para las actividades de mercadeo como del manejo de un segundo idioma en su desempeño laboral, de igual manera con la revisión de temas enfocados en la conservación de medio ambiente puede contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral , disponiendo adecuadamente los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos y manteniendo limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades.

**Evidencia 3 (De Producto)**

**AP02-EV03-: "Proyecto de Investigación de Mercados- Parte 2".** De acuerdo a las indicaciones del instructor sobre el desarrollo de la Actividad d Proyecto 2 **"Definir el proceso de investigación según la naturaleza del**

**producto y/o servicio**" y una vez revisados los temas de estudio propuesto para las actividades de aprendizaje "Formular el objeto de investigación de mercados que permita establecer las necesidades y problemas del entorno" y "Establecer el método de investigación de mercados en el ejercicio de su desempeño laboral y social, de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio"; el aprendiz deberá elaborar un documento donde se aplique los pasos revisados en cada una de las fases del modelo de investigación de mercados: Fase I Proyecto de Investigación; Fase II: Recolección de la información; Fase III: Análisis de la Información.

Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya revisado, leído y comprendido el material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

**Sesión en línea Orientación Desarrollo Evidencia:** Para la elaboración de esta evidencia es necesario que el instructor o instructores a cargo realicen los encuentros sincrónicos suficientes con los aprendices específicamente para describir la evidencia, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV03"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP02-EV03"**
- Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Planeación / Actividad de Proyecto 2. Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio / Evidencias / AP02-EV03-: "Proyecto de Investigación de Mercados- Parte 2".**

**Evidencia 4 (De Producto)**

**AP02-EV04- "Implementación de una encuesta en idioma inglés"** sobre las opiniones de los clientes acerca de los servicios que ofrece una empresa. El aprendiz deberá elaborar una encuesta con al menos diez preguntas, tiene la opción de utilizar alguna herramienta especializada para realizar encuestas o hacerla acorde con su preferencia.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV04"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP02-EV04"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Planeación / Actividad de Proyecto 2. Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio / Evidencias / AP02-EV04- "Implementación de una encuesta en idioma inglés".**

- **Evidencia 5 (De Producto)**

**AP02-EV05- "Diseño de un plan de manejo ambiental para producto o servicio".** El aprendiz deberá construir y entregar un plan de manejo ambiental para producto o servicio acorde con su criterio, deberá evidenciar los pasos y aspectos requeridos en un plan de este tipo.

**Documentos asociados a la evidencia:** Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV05"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP02-EV05"**

**Forma de entrega:**

Para el desarrollo y/o entrega de la evidencia, diríjase a: **Fase Planeación / Actividad de Proyecto 2. Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio / Evidencias / AP02-EV05- "Diseño de un plan de manejo ambiental para producto o servicio".**

**NOTA. Sesión en línea Orientación Desarrollo Evidencia 4 y 5:** Para la elaboración de las evidencias 4 y 5 es necesario que los instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico en conjunto con los aprendices específicamente para describir las evidencias, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

### 3.5 Actividades de evaluación

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>**AP02-EV02-** Cuestionario AP02. "Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio" | Recolecta analiza y procesa los datos de los registros internos o de servicios externos de información mediante paquetes estadísticos y luego verifica que los registros contengan campo con la fecha en la cual el registro fue incorporado a la base de datos de mercadeo (BDM) de la empresa. | ○ Enlace LMS – Prueba de Conocimiento.<br>○ Formato para desarrollo de evidencia: "**TGM-AP02-EV02"** |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencias de Desempeño:**<br><br>**AP02-EV01-** Foro: "Problema de Investigación" | Captura, depura y homogeniza datos de manera sistemática, mediante la utilización de sistemas de recolección de información y diagnóstico previo de acuerdo con los estándares establecidos, para luego proceder a su normalización considerando los datos internos y externos en la estructura del SIM de la empresa. | • Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV01"**<br>• Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"** |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>**AP02-EV03**-: "Definición del Problema de Investigación-Parte 2". | Establece procedimientos de alerta para identificar el tiempo de actualización o eliminación de datos periódicamente, de acuerdo con el tipo de registro y través de los diversos medios de comunicación.<br><br>Estructura las bases de datos con guiones para telemercadeo según el medio a utilizar y registra la información en tablas y cuadros para obtener nueva información requerida por el área de mercadeo y las demás áreas de la empresa, desde diferentes perspectivas de la organización.<br><br>Maneja y mantiene la información de las bases de datos en forma organizada bajo los parámetros de seguridad, aplicando las técnicas y tecnología existentes para tal fin, catalogando la información para el envío de comunicaciones a clientes o usuarios, archivando sus datos para la identificación de clientes actuales y potenciales de los bienes y servicios de la organización. | • Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV03"**<br>• Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP02-EV03"**<br>• Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"** |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>**AP02-EV04**- "Implementación | Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. | • Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV04"** |

| | | |
|---|---|---|
| de una encuesta en idioma inglés" | | • Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP02-EV04"** |
| **Evidencias de Producto:**<br><br>**AP02-EV05-** "Diseño de un plan de manejo ambiental para producto o servicio" | Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.<br><br>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.<br><br>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. * Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. | • Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP02-EV05"**<br>• Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP02-EV05"** |

## 4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

| ACTIVIDADES DEL PROYECTO | DURACIÓN (Horas) | Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas) | | Materiales de formación (consumibles) | | Talento Humano (Instructores) | | AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Descripción | Cantidad | Descripción | Cantidad | Especialidad | Cantidad | **ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente |
| Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio. | 170 | NA | NA | **Materiales de formación – AA3:**<br>OA Investigación de Mercados<br>OA Instrumentos de Investigación de Mercados<br>OA Taller de Market ting<br><br>**Materiales de formación – AA4:**<br>OA Investigación de Mercados Fase I<br>OA Investigación de Mercados Fase II y III<br>OA Plan de manejo ambiental<br>OA Competitividad ambiental | 3<br><br>4 | Mercados<br><br>Idiomas<br><br>Ambiental | 3 | Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) accedido a través de la plataforma SENA SOFIA PLUS. |

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

**Actitud:** evaluación que hace una persona de una idea o un objeto.

**Análisis de ventas:** estudio de las cifras devenías con objeto de revisar, mejorar o corregir una situación de mercadeo. La información de ventas se disgrega en sus componentes individuales y se examinan en lo tocante a su relación con otros factores que operan dentro de la mezcla de mercadeo.

**Aranceles:** publicaciones que indican las tasas de envío de diferentes productos. También se refieren a los impuestos asignados a bienes de importación.

**Bienes de consumo:** productos elaborados expresamente para que los utilice el consumidor final, en contraposición a aquellos que se fabrican para revenderlos o utilizarlos en la fabricación de otros artículos. Productos, como cigarrillos, cerveza y goma de mascar que se compran con frecuencia, inmediatamente y con poco esfuerzo de venta.

**Compañía:** empresa o sociedad mercantil: una compañía de seguros; una compañía de productos químicos.

**Consumidor:** persona que compra productos de consumo. En mercadeo se aplica a todo comprador.

**Demanda total:** la demanda total del mercado para un producto es el volumen total que adquiriría un grupo de clientes definido, en un área geográfica definida, dentro de un período definido, en un ambiente de mercadeo definido, bajo un programa de mercadeo definido.

**Distribución física:** proceso por el que los bienes se transfieren del fabricante, pasando por varios intermediarios, hasta llegar al cliente, que incluye funciones tales como envíos, control de inventario en almacenes, procesamiento de pedidos y servicio a la clientela.

**Distribuidor:** comerciante mayorista que adquiere y se hace cargo de la distribución de productos a los detallistas.

**Estímulo:** cualquier acontecimiento que un individuo sea capaz de percibir o sentir.

**Estrategia:** arte de dirigir operaciones. Arte, traza para dirigir un asunto.

**Idea:** se denomina idea a una experiencia mental que relaciona elementos, descubre causas de situaciones o crea a una nueva posibilidad de acción. Las ideas son parte de la capacidad de abstracción del hombre, un rasgo de la inteligencia que les separa del resto de los animales **(Definición, 2016)**

**Instrumento:** elemento o herramienta de apoyo para una actividad.

**Investigación de Mercados:** proceso para buscar información acerca de consumidores, el entorno de las organizaciones, las necesidades de bienes o servicios para tomar decisiones relacionadas con el mercado.

**Investigación:** de acuerdo a las definiciones que presenta la Real Academia Española (RAE) sobre la palabra investigar (vocablo que tiene su origen en el latín investigare), este verbo se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

**Investigación:** se hace referencia a la indagación de información para buscar solución a una posible situación problémica.

**Logística inversa:** Acciones tendientes a proteger el medio ambiente, a través del re uso, re manufacturación o reutilización de productos.

**Logística:** concepto amplio aplicado a todas las fases de distribución de los productos, incluyendo todos los eslabones de la cadena distribución, requeridos para hacer llegar el producto hasta el cliente final. La logística (término de origen militar) se encarga de optimizar fletes, asegurarse que los productos vayan bien transportados, calcular tiempos de espera y de descarga, manejo y control de almacenamiento. El objetivo final de la logística es disminuir los niveles de inventario y de optimizar el funcionamiento de toda la cadena de distribución.

**Mayoreo:** proceso que consiste en comprar las existencias de un fabricante, almacenarlas, venderlas y enviarlas ya sea a usuarios industriales o a establecimientos al menudeo, dependiendo del tipo de productos.

**Mercado:** todos aquellos compradores de un producto o un servicio.

**Mercado:** todos aquellos compradores de un producto o un servicio.

**Mercadotecnia:** American Marketing Association (AMA), la mercadotecnia es la actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para los consumidores, clientes, socios y la sociedad en general.

**Necesidades:** condiciones insatisfechas o de carencias.

**Nichos de mercado:** En mercadeo describe pequeños grupos de consumidores que tienen necesidades muy estrechas, o combinaciones únicas de necesidades. Pequeños mercados no atendido por otras empresas.

**Proyecto:** término proyecto proviene del latín *proiectus* y cuenta con diversas significaciones. Podría definirse a un proyecto como el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

**Prueba de mercado:** proceso por el que se prueba un producto nuevo en una región limitada que se considera representativa del mercado general. La información de cada prueba se extrapola y proyecta al mercado

completo para fines de planeación.

**Servicio:** cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta. Es esencialmente intangible y no puede resultar en propiedad de algo concreto. El servicio puede o no estar ligado a un producto físico o tangible.

**Sistemático:** que sigue o se ajusta a un sistema o conjunto de elementos ordenados: una investigación sistemática es siempre más fiable.

**Tendencias:** curso o direccionamiento que toman diferentes mercados

**Utilidad:** valor que posee un bien o servicio para la persona que lo compran.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOSA

Amstrong, P. K.-G. (2003). *Fundamentos del Marketing.* Mexico: PEARSON.

AMERICAN MARKETING ASOCIATION. (2016). *Concepto de Mercadeo*. Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de ama.org: https://goo.gl/iHpZcA

Business School - OBS. (14 de Febrero de 2014). *¿Qué es un diagrama de Gantt y para qué sirve?* Recuperado el 13 de 03 de 2016, de www.obs-edu.com

Cámara de Comercio de Bogotá. (2011). *Guía para Construir y Formalizar una Empresa.* Bogotá: Kimpres Ltda.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2011). *Guías de Consulta para Crear Empresa; Módulos 1, 2, 3 y4.* Bogotá: Kimpres Ltda.

Corrales Pérez, J. (1991). *La Gestión creativa: un Nuevo Método para Desarrollar la Creatividad y Buscar Ventajas Competitivas.* Madrid: Paraninfo S.A.

Fouce, J. M. (3 de Diciembre de 2001). *Glosario de Filosofía - la Idea.* Recuperado el 12 de 03 de 2016, de Webdianoia: http://goo.gl/DxOuy1

Google Drive. (3013). *Gantter - Diagramas de Gantt*. Recuperado el 13 de Marzo de 2016, de smartapp.com: https://goo.gl/B2tes

Harvard Business Review. (1999). *La Iniciativa Emprendedora.* Barcelona: Deusto.

*Logística. Aspectos Estratégicos.* (2002). México D.F.: LIMUSA.

Real Academia de la Lengua Española. (2016). *Diccionario - Proyecto*. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de rae.es: http://dle.rae.es/?id=UV6hPaS

Van Den Berghe Romero, E. (1999). *Proyectos Innovadores a Desarrollar En Colombia: Ventajas Competitivas Regionales.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Van Den Berghe Romero, E. (2010). *Cómo Crear y Gerenciar su Propia Empresa.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADO POR)**

| Nombre | Cargo | Centro de Formación | Fecha |
|---|---|---|---|
| Raúl Fabián Cadena Vidal | Líder Expertos Temáticos | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | Junio de 2016 |
| John Ricardo Peñuela Vásquez | Expertos Temático | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Julio César Salgado | Experto Temático | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Luz Marina Medina Aguirre | Experta Temática | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Ismari Herrera Jeréz | Experto Competencias de Idioma Inglés | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Jorge Enrique Figueroa Chaparro | Experto Competencia Transversal- Ética y Emprendimiento | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Luz Dary Palomino González | Experto Competencia Transversal- Ambiental | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Marian Yarith Carvajal Castellanos | Experto Competencia Transversal- Salud Ocupacional | Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. | |
| Rosa Elvia Quintero Guasca | Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander | Centro Industrial de Mantenimiento Integral. | |
| Luis Orlando Beltrán Vargas | Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander | Centro Industrial de Mantenimiento Integral. | |

## GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 6

| | |
|---|---|
| **Programa de Formación:**<br>Tecnólogo en Gestión Logística. | **Código:** 822202<br>**Versión:** 01 |
| **Nombre del Proyecto:**<br>Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales. | **Código:** 1282469 |
| **Fase del proyecto:**<br>Fase II: Planeación. | |

| **Actividad (es) del proyecto:** | **Actividad (es) de aprendizaje:** | **Ambiente de formación escenario** | **Materiales de formación** | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **Devolutivo** | **Consumible** |
| Estructurar procesos integrados dentro del Plan Maestro de Logística Comercial. | Estructurar el sistema de distribución, teniendo en cuenta los medios y modos de transporte a utilizar. | LMS.<br>Computador y conexión a internet.<br>Instalación del software: Adobe Reader.<br>Paquete de ofimática.<br>Webcam.<br>Parlantes.<br>Diadema.<br>Sesiones en línea. | (Herramienta - equipo). | (Unidades empleadas durante el programa). |

| **Resultados de Aprendizaje:** | **Competencia:** |
|---|---|
| **210101024-01:** Elegir los canales de distribución a partir de la contextualización del mercadeo, característicos de los contactos comerciales, la competencia y la empresa de acuerdo con la definición de los acuerdos comerciales. | **210101024:** Establecer los sistemas de distribución según el mercado y los costos de la cadena. |

| | |
|---|---|
| **210101024-02:** Organizar el canal en la red de distribución considerando vendedores, logística, cubrimiento, alcance, fortaleza económica y tradición en el mercado, asegurando que los actores cumplan funciones, deberes y responsabilidades para garantizar la efectividad del desarrollo del canal.<br><br>**210101024-04:** Determinar los sistemas de distribución a partir de los factores ambientales, las condiciones económicas, comerciales, legales y los productos y servicios a distribuir, teniendo en cuenta la forma de entrega del producto, el costo, el tiempo, el lugar y el nivel programado de servicio al cliente.<br><br>**210101024-05:** Definir los medios y modos de transporte a partir de la naturaleza de la carga y la capacidad requerida teniendo en cuenta los embalajes de los objetos y el trayecto a recorrer considerando transporte intermodal. | |
| **240201501-03:** Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico. | **240201501:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva. |
| **240201500-06:** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible en el ejercicio de su desempeño laboral y social. | **240201500:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. |
| **Duración de la guía (en horas):** | 180 horas. |

## 2. INTRODUCCIÓN

En una economía global y dinámica la escogencia del modo y el medio de transporte de mercancías más adecuado resulta ser un factor de éxito muy importante, por ello toda organización debe de tener un sistema de distribución eficiente y eficaz, en donde sus actores optimicen los recursos en busca de satisfacer las necesidades del consumidor final. Estos modos y medios de transporte se deben engranar con el canal de distribución y con todas las personas que lo integran en dirección a suplir las necesidades del consumidor final, lo cual se logra con una adecuada y oportuna atención en la prestación de un servicio, siendo una estrategia empresarial que genera valor agregado.

De ahí, que los sistemas de distribución realizan actividades de control en las diferentes áreas que los constituyen, lo que asegura una buena inversión de los costos asignados para ello. Por eso, se debe elegir el modo y el medio correcto para transportar las mercancías en el menor tiempo posible y al menor costo, teniendo en cuenta variables externas como el medioambiente, políticas gubernamentales, posicionamiento geográfico, entre otras.

Es así que, en esta actividad de aprendizaje se abordan temas relacionados con los sistemas de distribución, las funciones y las características de los canales de distribución, los modos, medios y unidades de transporte. También se tratarán aspectos relacionados los planes de manejo ambiental aplicados a las organizaciones y el uso de vocabulario sobre temas de transporte en el idioma inglés como elemento integrador para la apertura de nuevos espacios de negociación a nivel internacional.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 180 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario revisar los materiales de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte”, “Plan de manejo ambiental” y “*Means of transportation*”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

**Nota:** tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Material de formación / Material complementario; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

## 3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Rutas para el desplazamiento**

  A través del tiempo el hombre ha construido rutas para el desplazamiento de productos desde los lugares donde se producen, hasta su destino, utilizando los modos y medios de transporte disponibles en el momento. En este sentido, Colombia es un país privilegiado geográficamente frente a otros países, ya que cuenta con dos océanos que le otorgan ventaja competitiva; pero para que esto sea completamente efectivo es necesario que se mejoren los sistemas de carreteras y acceso a cada uno de los rincones

del territorio nacional y zonas fronterizas, ya que esto mejoraría tanto la distribución de productos como la economía del país.

Ahora, a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere analizar los siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera la optimización de la infraestructura vial en Colombia beneficiaría la economía del país?

- Con los tratados de libre comercio establecidos en Colombia se lograron acuerdos de exportación e importación de bienes y servicios con otros países ¿Cómo cree que esto afecta los modos y medios de transporte disponibles en el territorio nacional?

**Nota:** este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

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

- **Evidencia: Sistemas de distribución y transporte**

El sistema de distribución y transporte es la columna vertebral de muchas empresas, teniendo en cuenta tanto el nivel de dedicación, como el modelo para la atención de cada uno de los clientes. Entre los factores de manipulación referidos a los productos ofrecidos a los consumidores se deberán contemplar como componentes prioritarios el tiempo y el lugar de destino.

El no satisfacer la necesidad de un cliente de manera oportuna puede generar impases en relación con el mantenimiento de un vínculo comercial o de su ruptura. El transporte, por ejemplo, es calificado como uno de los puntos críticos en la gestión de las redes de valor, puesto que, por lo general, involucran todo tipo de imprevistos, generando a veces sobrecostos en sus actividades haciendo que las empresas le carguen estos incrementos al consumidor final.

De igual modo, la responsabilidad del flujo de transporte se debe relacionar a condiciones tales como producción, ubicación, distribución geográfica, medios de transporte, infraestructura, políticas gubernamentales, entre otras. Por lo tanto, afecta la condición de desarrollo empresarial y de negociación para generar valor agregado al cliente.

Teniendo en cuenta la importancia de los sistemas de distribución y de transporte dentro de las actividades de la gestión logística se le invita a realizar consultas en la web o el medio de su preferencia, acerca de los sistemas de distribución, flujo de transporte y la

gestión de las redes de valor. También se le sugiere revisar los materiales complementarios “El transporte en la red logística” y “Logística y transporte de mercancías”, asignados a esta actividad de aprendizaje. Posterior a esto analice las siguientes preguntas:

- Si después de adquirir un producto a determinado precio se presenta un inconveniente con el transporte ¿Quién debe asumir los costos?

- Si el Gobierno baja los impuestos de valor agregado (IVA) a los productos de consumo frecuente quién se beneficiaría ¿Las empresas o el consumidor final?

**Nota:** este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable. **Total horas: 10, 1 (D) y 9 (I).**

- **Evidencia: Conceptos ambientales**

  El medioambiente es el entorno donde el ser humano se interrelaciona con todos los elementos naturales esenciales para la supervivencia, como lo son el agua, el aire, el suelo, la fauna o la flora. En este sentido, el ser humano es responsable directo sobre el entorno, ya que con sus acciones puede desequilibrar el ecosistema.

  Por tal motivo, el hombre empezó a diseñar estrategias orientadas a minimizar el impacto ambiental en los entornos a los cuales pertenece, lo que se conoce como desarrollo sostenible. Este tipo de acciones involucran aspectos sociales, económicos y culturales, que son de vital importancia para que una empresa sea competitiva.

  Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de ampliar los conocimientos en torno al tema ambiental se le invita a realizar consultas en la web u otras fuentes confiables, acerca de temas relacionados con el medioambiente, el desarrollo sostenible y su relación con el entorno empresarial. Realizadas las consultas, se le sugiere elaborar un listado de conceptos propios sobre los siguientes términos que serán utilizados en evidencias futuras:

  - Medioambiente.
  - Impacto ambiental.
  - Desarrollo sostenible.
  - Planes de Manejo Ambiental.
  - Contaminación.
  - Educación ambiental.
  - Competitividad ambiental.

**Nota:** este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable. **Total horas: 8, 1 (D) y 7 (I).**

### 3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Cuadro comparativo "Medios y modos de transporte"**

  Dentro de la gestión logística el transporte es el factor más importante, ya que interviene directamente en los procesos de producción y venta. Existen en la actualidad diferentes modos y medios de transporte y para su uso se debe tener en cuenta el tipo de carga a transportar, el tiempo y el presupuesto de la empresa, ya que la combinación apropiada de estos factores puede garantizar el éxito de entrega al consumidor final.

  Basado en lo anterior, elabore un cuadro comparativo acerca de los medios y modos de transporte, teniendo en cuenta ventajas, desventajas y tipo de producto a transportar.

  Para esta evidencia realice lo siguiente:

  - Ubique en el cuadro comparativo los modos de transporte existentes (aéreo, marítimo, terrestre, ferroviario) y escoja para cada uno de ellos un respectivo medio de transporte.

  - Determine las ventajas y desventajas existentes entre los modos y medios escogidos, teniendo en cuenta las siguientes variables:

    - Rapidez.
    - Costos.
    - Capacidad.
    - Seguridad.

  - Una vez cuente con lo anterior, indique cuáles serían los modos y medios de transporte más efectivos para movilizar los siguientes productos:

| Pescado | Gasolina | Agua | Arroz |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 toneladas a granel. | 11.000 galones. | 4.600 galones. | 150 toneladas (2.000 bultos). |
| Huevos | Detergentes | Vasos desechables | Electrodomésticos |
| 5.000 cubetas. | 50 toneladas (10.000 bolsas de 5 kilos cada una). | 500 cajas de 3.500 vasos cada una. | 250 unidades. |

Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

**Nota:** para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 1: Cuadro comparativo “Medios y modos de transporte”. **Total horas: 18, 4 (D) y 14 (I).**

- **Evidencia 2: Diagrama de flujo “Importancia del medioambiente en la empresa”**

  Conocer los procesos logísticos de las empresas puede facilitar el planteamiento de actividades que permitan orientar a todo el recurso humano de la organización a minimizar las acciones que puedan representar un impacto negativo para el medioambiente. Por ello, para esta evidencia debe elaborar un diagrama de flujo donde se identifiquen las políticas ambientales aplicadas por una empresa en el cuidado del medioambiente. Para tal fin realice lo siguiente:

  - Seleccione una empresa y especifique tipo de producto o servicio ofrecido.
  - Identifique la misión, la visión y los procesos internos de la empresa para conocer su funcionamiento. Luego, elabore una corta descripción de cada uno de ellos.
  - Teniendo en cuenta los conceptos adquiridos en la actividad de contextualización, identifique las políticas de manejo ambiental de la empresa. Si la empresa escogida no cuenta con unas plantee algunas, considerando:
    - Compromiso de la empresa con el medioambiente.
    - Actividades para minimizar impactos negativos al medioambiente.
    - Actividades para prevenir la contaminación.
    - Normativa ambiental vigente.

Realice el diagrama de flujo mencionando los procesos de la empresa, su relación con las políticas ambientales e indique la manera como la empresa ayuda a minimizar riesgos que afectan el medioambiente.

Elabore el diagrama de flujo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

**Nota:** para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Plan de Manejo Ambiental (PMA)" y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 2: Diagrama de flujo "Importancia del medioambiente en la empresa". **Total horas: 10, 3 (D) y 7 (I).**

- **Evidencia 3: Foro "Sistemas de distribución"**

Contar con un buen sistema de distribución en una empresa permite gestionar el acceso del consumidor o cliente a un producto o servicio. Por esto, toda organización debe analizar muy bien el canal de distribución a escoger para comercializar su mercancía, puesto que esto puede significar el éxito o el fracaso. También se deben tener en cuenta aspectos como el costo del producto, ya que el sistema de distribución puede alterarlo, aumentándolo o disminuyéndolo de acuerdo a sus características.

Teniendo en cuenta lo anterior y el desarrollo de la evidencia "Sistemas de distribución y transporte" de esta actividad de aprendizaje, participe del foro dando sus aportes acerca de los sistemas de distribución y los canales empleados para la comercialización de productos o servicios, respondiendo las siguientes preguntas:

- Con relación al producto o servicio seleccionado en la Evidencia 2: Diagrama de flujo "Importancia del medioambiente en la empresa" de esta actividad de aprendizaje y considerando la situación actual del país en términos de distribución ¿Cómo determinaría el sistema de distribución más efectivo para comercializar el producto?

- ¿Cuáles serían las estrategias a utilizar?

- ¿Qué aspectos tendría en cuenta determinar el canal de distribución para dicho producto o servicio?

Lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

**Nota:** para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 3: Foro “Sistemas de distribución”. **Total horas: 16, 1 (D) y 15 (I).**

- **Evidencia 4: Artículo “Canales y redes de distribución”**

Elabore un artículo acerca de los canales que conforman la red de distribución de Colombia, sus actores y aspectos relacionados con el componente logístico, vendedores, cobertura, alcance, fortaleza económica y tradición del mercado. Para la elaboración de esta evidencia debe realizar consultas en la web acerca de temas relacionados con la red de distribución en el país.

El artículo debe contar con una extensión máxima de dos páginas y contemplar los siguientes temas:

- Estado de la red de distribución en las empresas colombianas.
- Canales que conforman la red de distribución en Colombia y el nivel de eficiencia y eficacia para la satisfacción del cliente.
- Normatividad que regula los diferentes canales que conforman la red de distribución.
- Ventajas y desventajas de la red de distribución en Colombia.

Para finalizar, indique en el artículo, por medio de un ejemplo, cómo podrían organizarse los canales de la red de distribución en Colombia de manera que los procesos cumplan con las exigencias de los clientes.

Elabore el artículo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

**Nota:** para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 4: Artículo “Canales y redes de distribución”. **Total horas: 28, 5 (D) y 23 (I).**

- **Evidencia 5: *Reading workshop: international transport***

  Para desempeñarse adecuadamente tanto en el ámbito académico como profesional, es importante que desarrolle habilidades de comprensión de lectura que le permitan relacionarse con facilidad con textos académicos y técnicos propios de su área ocupacional escritos en inglés. Tenga en cuenta que la lectura de estos textos no se limita al solo reconocimiento de palabras, sino que debe ejercitar habilidades más complejas que le permitan, por ejemplo, extraer ideas principales y secundarias, hacer inferencias, encontrar argumentos y opiniones, así como identificar vocabulario e información específica.

  De acuerdo con lo anterior, en esta evidencia debe desarrollar un taller de comprensión de lectura después de la lectura del documento sobre métodos de transporte internacional *Methods of international transport*, texto disponible en la carpeta material complementario.

  Para realizar esta evidencia, debe:

  - Leer el texto *Methods of international transport* que se encuentra disponible en el material complementario.
  - Una vez realizada la lectura, desarrolle el taller *Reading workshop: international transport* que se encuentra en la evidencia descargable.
  - Complete los ejercicios propuestos en el taller y guarde el documento correspondiente en formato .pdf o .doc.
  - Envíe el taller totalmente diligenciado a su instructor por medio de la plataforma de aprendizaje, en la evidencia relacionada.

  **Nota:** para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "*Means of transportation*" y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 5: *Reading workshop: International transport.* **Total horas: 24, 4 (D) y 20 (I).**

### 3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 6: Proyecto "Plan de Manejo Ambiental (PMA)"**

  Teniendo en cuenta la importancia de promover la conciencia ambiental en las organizaciones para el desarrollo de procesos que ayuden a mitigar y controlar el impacto de sus actividades, se propone para esta evidencia la elaboración de un PMA para una empresa, planteando estrategias que puedan minimizar riesgos que afecten su medioambiente. La evidencia se desarrollará en tres etapas.

  Para conocer más acerca del desarrollo del informe, revise el documento de la evidencia en su versión descargable.

  Elabore el proyecto en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 6: Proyecto "Plan de Manejo Ambiental (PMA)". **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

- **Evidencia 7: Análisis de caso "Identificación de modos y medios de transporte"**

  Dentro de los aspectos que deben contemplarse en los costos asociados a un producto, se encuentran los relacionados con el transporte, razón por la cual se debe hacer un análisis previo de los modos y medios de transporte a utilizar, de tal manera que permitan establecer los costos de operación que influyen en el precio final.

  En razón a lo anterior, en esta evidencia debe realizar el análisis de un caso propuesto, para establecer costos de operación del transporte de determinado producto. El caso se encuentra disponible en el documento descargable asociado a esta evidencia.

  En el caso propuesto, se plantean cuatro situaciones de transporte, cada una a través de un modo diferente. Allí se debe identificar cuál o cuáles de los cuatro modos y medios son los más económicos para mover el cargamento especificado, teniendo en cuenta el destino del producto.

Una vez realizado lo anterior se debe indicar el canal de distribución a utilizar de acuerdo con los modos de transporte (aéreo, terrestre, fluvial o férreo) teniendo en cuenta factores determinantes en la selección como: el mercadeo, características de los contactos comerciales, la competencia y los acuerdos comerciales.

Para conocer más acerca del desarrollo de la evidencia, revise el documento en su versión descargable.

Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Planeación / Actividad de aprendizaje 6 / Evidencias / Evidencia 7: Análisis de caso “Identificación de modos y medios de transporte”. **Total horas: 36, 5 (D) y 31 (I).**

### 3.5. Actividades de evaluación

| Evidencias de aprendizaje | Criterios de evaluación | Técnicas e instrumentos de evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Evidencia 3: Foro “Sistemas de distribución”. | Define el sistema de distribución mediante el análisis del comportamiento de las variables de mercadeo, la naturaleza y ciclo de vida del producto, tipo de distribuidor, canales y capacidad financiera de acuerdo con los niveles de distribución, de servicio al cliente y políticas de distribución de la organización. | **Lista de chequeo:**<br><br>Foro. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Evidencia 1: Cuadro comparativo “Medios y modos de transporte”. | • Selecciona el canal a partir de características del mercado objetivo, el ciclo de vida del producto, los diferentes clientes, la competencia y la empresa, teniendo en | **Lista de verificación:**<br><br>Cuadro comparativo. |

| | | |
|---|---|---|
| | cuenta el lugar de venta, los factores legales, las referencias comerciales y el respaldo económico de los compradores, según las funciones esperadas, las fortalezas y las debilidades de los intermediarios.<br><br>• Determina los modos y medios de transporte teniendo en cuenta el origen y destino, la infraestructura de cargue y descargue y la naturaleza de la carga según el proceso logístico del manejo de la carga. | |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Evidencia 2: Diagrama de flujo "Importancia del medioambiente en la empresa". | Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. | **Lista de verificación:**<br><br>Diagrama de flujo. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Evidencia 4: Artículo "Canales y redes de distribución". | Establece el grado de control sobre los canales seleccionados teniendo en cuenta el producto, los costos de distribución, el cubrimiento, la fortaleza económica, la tradición en el mercado y el alcance según el cumplimiento en los pagos, la evaluación de los precios y los compromisos de acuerdo con la política de la empresa. | **Lista de verificación:**<br><br>Artículo. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Evidencia 5: *Reading workshop: International transport.* | • Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc., referido a su profesión.<br><br>• Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto.<br><br>• Puede relacionar textos en inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados.<br><br>• Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. | **Lista de verificación:**<br><br>Taller de comprensión de lectura. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Evidencia 6: Proyecto “Plan de Manejo Ambiental (PMA)”. | • Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.<br><br>• Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.<br><br>• Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según | **Lista de verificación:**<br><br>Proyecto. |

| | | |
|---|---|---|
| | estándares de protección ambiental. | |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Evidencia 7: Análisis de caso “Identificación de modos y medios de transporte”. | Determina los modos y medios de transporte teniendo en cuenta el origen y destino, la infraestructura de cargue y descargue y la naturaleza de la carga según el proceso logístico del manejo de la carga. | **Lista de verificación:**<br><br>Análisis de caso. |

## 4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

| **Actividades del proyecto** | **Duración (Horas)** | **Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)** | | **Materiales de formación (consumibles)** | | **Talento Humano (instructores)** | | **Ambientes de aprendizaje tipificados** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Descripción** | **Cantidad** | **Descripción** | **Cantidad** | **Especialidad** | **Cantidad** | **Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. |
| Estructurar procesos integrados dentro del Plan Maestro de Logística Comercial. | 1080 | | | | | Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines.<br><br>Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).<br><br>Profesional en Ingeniería con énfasis en medio ambiente y áreas afines. | 3 | LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Sesiones en línea. |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Aire:** se denomina aire a la mezcla de gases que constituyen la atmósfera terrestre, que permanecen alrededor del planeta tierra por acción de la fuerza de gravedad. El aire es esencial para la vida en el planeta, es particularmente delicado, fino, etéreo y si está limpio transparente. Está compuesto por nitrógeno (78%), oxígeno (21%), vapor de agua (0-7%), ozono, dióxido de carbono, hidrógeno y gases nobles como kriptón y argón; es decir, 1% de otras sustancias.

**Almacenamiento:** se denomina almacenamiento al movimiento de productos en una plataforma para su reposo, determinados por métodos de paletizado o agrupación.

**Calentamiento global:** incremento térmico del planeta. Las causas se han de buscar en la concentración de una serie de gases en la atmósfera como el dióxido de carbono, que es el principal gas de efecto invernadero.

**Calidad del aire ambiente:** apreciación cualitativa y cuantitativa del estado del aire ambiente, según lo indique su grado de contaminación.

**Cambio climático:** modificación del régimen de temperaturas, precipitación y nubosidad respecto al historial climático, a una escala global o regional, debido tanto a causas naturales como antropogénicas.

**Carga contenedorizada:** es el tipo de carga que utiliza el contenedor como unidad de transporte, el cual permite el traslado seguro e inviolable de la mercancía.

**Carga general:** carga que se transporta en cantidades pequeñas y en unidades independientes. Ejemplos: cajas, frascos y botellas.

**Carga paletizada:** compuesta por una cantidad de productos agrupados sobre una estiba para ser almacenada y transportada en una operación más sencilla.

**Carga suelta:** compuesta por productos sueltos manipulados y transportados como unidades separadas. Ejemplos: llantas, madera y cilindros.

**Carga:** mercancía que requiere ser movilizada físicamente por cualquier modo de transporte.

**Ciclo del agua:** flujo del agua en la tierra, que da lugar a la hidrosfera.

***Consumer market:*** mercado de consumo.

**Contaminante natural:** el emitido por los diferentes procesos naturales del océano, de los bosques, de los volcanes, de los pantanos, de las tempestades eléctricas, entre otros fenómenos naturales.

**Daño ambiental:** pérdida o perjuicio causado al medioambiente o a cualquiera de sus componentes naturales o culturales.

**Declaración de impacto ambiental:** pronunciamiento de la autoridad competente de medioambiente respecto a los efectos ambientales previsibles y a la conveniencia de dejar o no realizar la actividad proyectada.

**Deforestación:** proceso de destrucción de los bosques.

**Ecosistema:** es un conjunto de entidades interaccionantes agrupadas en dos clases: los factores abióticos que conforman el biotopo, y las especies biológicas presentes que constituyen la biocenosis o comunidad.

**Educación ambiental:** educación dirigida a individuos y grupos, con el fin de aumentar el conocimiento sobre el medioambiente y llegar finalmente a cambios de conducta.

**Endémico:** propio o natural de un determinado lugar o región.

**Energía limpia:** sinónimo de energía renovable.

**Energías alternativas:** aquellos grupos de energía cuyas fuentes no están ligadas a las de tipo convencional. Las que mayores expectativas tienen son las solares y eólicas.

**Estiba:** es un elemento de protección de la carga durante el cargue, descargue, almacenamiento y transporte de la misma.

**Fauna:** conjunto de especies animales que viven en un determinado lugar. La que corresponde a un ecosistema concreto se la denomina zoocenosis.

***Freight rail:*** transporte ferroviario de mercancías.

**Gases, efecto invernadero:** conjunto de gases que liberados a la atmósfera provocan el calentamiento global del planeta, lo que se conoce como efecto invernadero.

**Gestión ambiental:** medidas adoptadas por una empresa o cualquier entidad, encaminadas a disminuir la influencia negativa sobre el medioambiente de sus actividades.

***Goods:*** bienes.

***Gross Domestic Product (GDP):*** producto interno bruto.

**Hábitat:** conjunto de condiciones ambientales en las que vive una biocenosis, una especie o un individuo.

**Impacto ambiental:** alteración que se produce sobre la salud y el bienestar del hombre como consecuencia de la realización de un proyecto, con respecto a la situación que existiría si el proyecto no se ejecutara.

**Impacto:** efecto que una determinada actuación produce en los elementos del medio o en las unidades ambientales y que puede ser beneficioso, es decir positivo, o perjudicial, negativo.

***Inbound transportation management:*** gestión del transporte de entrada.

**Inventario:** se denomina inventario a todo material tangible adquirido, el cual es o será utilizado para la producción de un bien o servicio.

***Maritime transport:*** transporte marítimo.

**Materia orgánica:** sustancia constituyente o procedente de los seres vivos.

**Medioambiente:** conjunto constituido por los agentes físicos, químicos, biológicos, visuales y sociales que constituyen el escenario donde transcurre la existencia del ser humano.

**Medios de transporte:** son los diferentes elementos físicos que se utilizan en los modos para movilizar la mercancía.

**Modos de transporte:** son los sistemas para la movilización, utilizados en el traslado de la mercancía desde el punto de origen al punto de destino.

***Outbound transportation management:*** gestión del transporte de ida.

**Pedidos:** se establece como pedido la gestión de órdenes de compra teniendo en cuenta los compromisos de las dos partes.

**Reciclaje:** reintroducción como materia prima de elementos o productos que fueron desechados en la actividad industrial.

**Reforestación:** plantación renovada de árboles talados o destruidos.

***Regulatory burdens:*** cargas regulatorias.

**Sedimento:** deposición de cualquier tipo de partículas.

**Sistema de distribución:** consiste en gestionar el acceso del consumidor o cliente al producto o servicio ofertado.

**Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA):** aquellos aspectos de los sistemas generales de una empresa, incluyendo las organizaciones, prácticas y recursos, que llevan a cabo y dan apoyo a la función de gestión ambiental.

***Supply chain network:*** red de la cadena de suministro.

**Tecnologías limpias:** son los procesos concebidos para proteger el ambiente.

**Transporte aéreo:** todo tipo de aeronave dispuesta para este servicio (avión).

**Transporte marítimo/fluvial:** es uno de los transportes más utilizados y de menor costo (barco naviero, barcas).

**Transporte multimodal:** se denomina así a la combinación de dos o más medios de transporte para el cumplimiento de la entrega de mercancía.

**Transporte terrestre:** involucra la utilización de infraestructura como carreteras o líneas férreas (camión, tren).

**Transporte:** es el medio por el cual se realiza el traslado de mercancías o materiales hacia puntos requeridos para ser entregados.

***Truck transport:*** transporte por camiones.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS


- Academic Success Center. (s.f.). *List of adjectives*. Consultado el 20 de agosto de 2016, en https://www.mobap.edu
- Alcaldía local de Tunjuelito. (2009). *Guía técnica para la elaboración de planes de manejo.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en http://www.corpocaldas.gov.co
- Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministro.* México: Mc Graw Hill. p. 183.

- Business Alliance For Secure Commerce. (s.f.). *Guía para la inspección de contenedores bajo estándares de seguridad BASC.*
- Cruz, I. (2012). *Canales de distribución*. Pirámide.
- Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales (Decreto 1220). (2005, 21 de abril). *Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial*, 2005, 21 de abril.
- Enciclopedia de clasificaciones. (2016). *Tipos de impacto ambiental*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en http://www.tiposde.org
- Euskadi. (s.f.). *Resumen del Protocolo de Kioto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*.
- Fotolia. (s.f.). *Grifo*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en https://co.fotolia.com
- Francesc, A. (2005). *Logística de transporte.* Cataluña, España. Ediciones UPT.
- Icontec. (2009). *Norma técnica colombiana GTC 24* (3ra ed.). Bogotá: Icontec.
- Inforeciclaje. (2016). *Qué es el reciclaje*.
- Istock. (2016). *Símbolo de reciclaje tridimensional*. Consultado el 18 de agosto de 2016, en http://www.istockphoto.com
- Logistec. (2012). *La distribución y el transporte.*
- Maitsa. (2016). *Ventajas y desventajas de los medios de transporte***.** Consultado el 17 agosto de 2016, en http://www.maitsa.com/
- *Methods of international transport*. (2017). *Exportiamo.it*. Consultado el 15 de septiembre de 2017, en http://www.exportiamo.it/aree-tematiche/12950/methods-of-international-transport/
- Miranda, G. (s.f.). *Análisis de las variables que afectan el procedimiento del sistema de abastecimiento de naves en panamá*. Consultado el 20 de agosto de 2016, en http://www.fic.utp.ac.pa
- Mora, L. (2010). *Logística del transporte y distribución de carga*. Bogotá, Colombia: ECOE.

- Naciones Unidas. (2011). *Sistema Globalmente Armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos (SGA).* Consultado el 15 de julio de 2015, en http://www.unece.org
- Naciones Unidas. (s.f.). *Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en http://www.cepal.org
- Pérez, F. y Rodríguez, M. (2011). *Propuesta del sistema logístico de distribución para las regionales centro, Santander y Eje Cafetero de una empresa de consumo masivo.* Trabajo de grado para optar por el título de Maestro en Ingeniería Industrial con énfasis en Logística y Cadenas de Abastecimiento. Universidad ICESI, Santiago de Cali.
- Pixabay. (2015). *Contaminación.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Flores amarillas.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Molinos de viento.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Símbolo de reciclaje.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Suelo árido.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Suelo.* Consultado el 18 de agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Avión.* Consultado el 17 agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *El transporte fluvial.* Consultado el 17 agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Aeropuerto salida de viaje de transporte*. Consultado el 17 agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Rieles*. Consultado el 17 agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Tren de carretera*. Consultado el 17 agosto de 2016, en https://pixabay.com
- Procolombia. (2016). *Rutas y tarifas de transporte.* Consultado el 17 agosto de 2016, en http://www.colombiatrade.com.co

- Select USA. (s.f.). *Logistics and Transportation Spotlight.* Consultado el 20 de junio de 2016, en https://www.selectusa.gov
- Sumario Comisión del Acuerdo de Cartagena (Decisión 398 y 399). (1997, 27 de enero). *Gaceta oficial, 243,* 1997, 27 de enero.
- Universidad de Navarra. (1988). *Distribución y logística.* Barcelona, España: Autor.


## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

**Autores:**

**Expertos técnicos**
Diego Fernando Echeverry Quintero
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Junio de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Junio de 2016.

Ingrid Carolina Flórez Urzola
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Septiembre 2017

Luz Dary Palomino González
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Junio de 2016.

**Asesores pedagógicos**
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Junio de 2016.

Juliana García Cardona

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

**Guionista**
Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Agosto de 2016.