PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Técnico en operación de servicios en Contact Center y BPO
- **Código del programa de formación**: 631124
- **Nombre del proyecto**: Gestión de campañas para clientes a través de canales Contact Center y BPO.
- **Fase del proyecto:** Ejecución
- **Actividad de proyecto:** Realizar procesos de ventas con caracterización de clientes y portafolio de la empresa.
- **Competencia**:

  Técnica:

  - 260101047 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.

  Transversales:

  - 240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
  - 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
  - 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

  Clave:

  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

- **Resultados de aprendizaje**:

  Técnica:

  - 260101047-02 Aplicar técnicas de ventas para el producto o servicio, de acuerdo con perfil del cliente.
  - 260101047-03 Cerrar negociación teniendo en cuenta políticas de la organización.

  Transversales:

  - 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.
- 240201533-01 Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
- 240201533-02 Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.
- 240201533-03 Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
- 240201533-04 Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.
- 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.

Clave:

- 240202501-05 Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

- **Duración de la Guía**: Técnica 192 horas + Transversales 144horas + Clave 24 horas = 360 horas

2. PRESENTACIÓN

Mediante esta guía se da continuidad y finalización a la fase de ejecución del proyecto formativo “Gestión de campañas para clientes a través de canales Contact Center y BPO”, donde el aprendiz adquirirá las herramientas necesarias para desarrollar procesos de venta en canales de voz y no voz, entendiendo además cómo el proceso comercial representa más que una transacción y debe llevar a establecer relaciones de largo plazo con los clientes. Paralelamente, se aborda la competencia de emprendimiento, donde se darán herramientas del hábito emprendedor que son de alta importancia en el contexto actual; también se entregarán pautas de seguridad y salud en el trabajo que sin duda impactan el desempeño de un agente de Contact Center y se complementa el proceso de formación entregando herramientas que permitan a los estudiantes generar comunicaciones sencillas en idioma extranjero.

La participación constante para el desarrollo de actividades autónomas y de trabajo colaborativo que lleven a un crecimiento integral del grupo, así como tomar acciones hacia el trabajo sistemático y organizado para el logro de los objetivos de la formación virtual, son claves en el éxito de este proceso.

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 ejecución del proyecto formativo.

3.1 Actividad de reflexión inicial

Estimado aprendiz, imagine que al ingresar a un Contact Center le asignan gestionar una campaña de ventas y el cliente le hace preguntas cuyas respuestas usted desconoce. Este hecho origina que usted quede paralizado durante la gestión, al caso extremo de colgar la llamada o de emitir información errada que revierta todo el proceso en el que se había avanzado.

Teniendo en cuenta lo anterior lo invitamos a leer el artículo “La importancia y los retos de una buena capacitación en ventas”, que usted puede consultar en el siguiente link:

https://coachricardogarza.com/la-importancia-los-retos-una-buena-capacitacion-en-ventas/

De forma individual, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cómo puede beneficiarlo a usted como asesor de Contact Center asistir a una buena capacitación de productos y/o servicios que le permita poder realizar ventas telefónicas sin ningún problema? Argumente su respuesta.
- ¿Cree usted que un asesor capacitado es garantía del éxito para la campaña de ventas? Argumente su respuesta.
- ¿ Qué habilidades personales y de comunicación considera usted que debe tener un buen vendedor telefónico?

3.2 Actividades de la competencia: **Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales. (260101047)**

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA4-260101047-AA1: Comercializar productos a través de canales BPO.

Las ventas permiten a las empresas desarrollar su objeto social y los canales de Contact Center BPO, constituyen una muy buena opción para ganar mayor volumen y capilaridad en el mercado.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “**Técnicas de ventas**”.

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

- **Evidencia GA4-260101047-AA1-EV01. Cuestionario.**

Para el desarrollo de esta actividad, debe acceder al espacio en la plataforma indicado por el instructor, luego responda la evaluación.

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

- Revisar el material de formación *Técnicas de ventas,* el cual le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** evaluación.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 120 minutos (2 horas).
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA4-260101047-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-260101047-AA1-EV02. Foro Análisis de caso.**

Lea el siguiente caso y participe en el foro análisis de caso, dando respuesta a cada una de las preguntas que se realizan al final:

Un agente de Contact Center, contacta a un cliente con el fin de ofrecerle un seguro todo riesgo de vivienda, el cual tiene como finalidad, proteger los bienes muebles e inmuebles que se tienen asociados al domicilio del cliente en caso de incendio, terremoto o robo demostrado. Dicho seguro puede ser pagado a través de la cuenta de servicios públicos de forma mensual, con débito automático mensual o cada tres meses con débito de tarjeta de crédito.

Al contactar al cliente potencial (sr. Mario Jaramillo Rojas), este le responde al agente de Contact Center, que le parece muy costoso y que no ve el beneficio real en adquirirlo.

Con base en el caso anterior, responda en el foro, cada una de las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es la objeción que el cliente está presentando?,¿Cómo la manejaría usted si fuera el agente Contac Center?
2. Aplique para esta situación una de las siguientes técnicas de ventas: CVB, AIDA, SPIN o SNAP.

Una vez realizada la participación propia, ingrese a dos de las participaciones realizadas por dos (2) de sus compañeros y comente su percepción respecto a lo referenciado por ellos.

Dicho foro, será evaluado a través de la rúbrica TIGRE, en donde el aprendiz debe asegurar que dé cumplimiento a cada una de los siguientes componentes:

- T (título diciente): una frase breve que indica la intención del mensaje y captura la atención.
- I (Ilación): ordena las partes del discurso. Revisa lo que dicen los demás y construye sobre eso.
- G (generar discusión): quien se limita a plantear lo que opina, puede estar cerrando la discusión, en detrimento de que ésta prospere. No se limita a responder la semilla ni lo de sus antecesores.
- R (redacción y presentación): la forma como se escribe debe ser gramaticalmente correcta, el escrito debe tener fluidez, ser agradable a la vista.
- E (enriquecer la discusión): lo dicho agrega valor a la construcción de conocimiento, ayuda a que la discusión prospere.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** participación en el foro temático.

- **Formato:** LMS.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro Análisis de caso. GA4-260101047-AA1-EV02.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA4-260101047-AA2: Gestionar procesos de venta a través de canales BPO.

La gestión de ventas implica muchas actividades, entre ellas: contactar el cliente, presentar el producto, aplicar la técnica de ventas, manejar las objeciones y propender por el cierre de la venta, es decir, que el prospecto acepte la adquisición del producto.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**El cierre de ventas**".

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

- **Evidencia GA4-260101047-AA2-EV01. Borrador de contrato comercial.**

Si bien los agentes de Contact Center no elaboran contratos, si deben garantizar que al cerrar la venta, al cliente le queden claras las condiciones de aceptación del producto y a lo que se está comprometiendo al aceptar dicha propuesta comercial. Es por ello, que con esta evidencia se pretende que el aprendiz conozca la estructura de un contrato comercial, para ello lo invitamos a que busque en internet algunos ejemplos de contratos comerciales, ya que usualmente son pro formas, y lo personalice acorde con el ejemplo anterior, donde efectivamente el cliente acepta la adquisición del seguro todo riesgo para vivienda.

Este ejercicio le permitirá al aprendiz, tener un mayor proceso de inmersión con los términos asociados al mundo comercial.

Una vez haya generado, el borrador del contrato comercial, lo invitamos a que suba su evidencia a la plataforma y reciba el feedback del instructor al revisar la evidencia.

Para mayor comprensión, en el anexo "**Celebracion-Contrato-260101047-AA2-EV01**" encontrará mayor información al respecto.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** borrador del contrato comercial adaptado a la venta telefónica de un seguro.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Borrador de contrato comercial. GA4-260101047-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA4-260101047-AA2-EV02. Video: el cierre de ventas.**

Con el fin de realizar esta actividad, los aprendices se deben reunir en parejas y preparar una una clínica telefónica grabada, aplicar la matriz de calidad del servicio disponible en el anexo "**Matriz-calidad-servicio-**

260101047-AA2-EV02" y subir individualmente el video junto con la aplicación de la matriz, al espacio creado para tal fin.

En el anexo "**MATRIZ CALIDAD SERVICIO_Ejemplos diligenciados-260101047-AA2-EV02**" encontrarán diferentes ejemplos sobre cómo diligenciar la matriz.

Deben tener en cuenta que se tienen tres roles:

1. El cliente prospecto
2. El agente Contact Center (ambos están en la llamada).
3. El supervisor, que es quién asumió inicialmente el rol de prospecto, y que posteriormente debe diligenciar la matriz.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video con la aplicación de la simulación y matriz de calidad aplicada.
- **Formato:** MP4 (video) y documento de texto- procesador de datos (matriz).
- **Extensión:** la duración de la llamada simulada debe estar entre 5 minutos cómo mìnimo y 10 minutos como máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video: el cierre de ventas. GA4-260101047-AA2-EV02.**

3.3 Actividades 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)

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA4-240201526-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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Ser Individuo**".

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

- **Evidencia GA4-240201526-AA1-EV01. Taller de reflexión escrita. Caso Malala.**

Esta actividad consiste en realizar una reflexión personal sobre la lectura de un texto que describe la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en 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_Malala-240201526-AA1-EV01**".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con 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 en PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Taller de reflexión escrita. Caso Malala. GA4-240201526-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA4-240201526-AA2: Diseñar y definir su proyecto de vida, aplicando técnicas de PNL.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Ser Individuo**".

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

- **Evidencia GA4-240201526-AA2-EV01. Video presentación. Proyecto de vida.**

Esta actividad consiste en identificar y reflexionar sobre su entorno familiar y su realidad social, reconocer sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales; reconocer cuáles son sus valores y cuales 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_proy_vida-240201526-AA2-EV01**".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con proyecto de vida elaborado de acuerdo al anexo
- **Formato**: documento en PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: video presentación. Proyecto de vida. GA4-240201526-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA4-240201526-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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Soy un ser social**".

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

- **Evidencia GA4-240201526-AA3-EV01. Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno.**

Esta actividad consiste en realizar una 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-240201526-AA3-EV01**" que presenta una guía para la elaboración de diagrama de sistemas, relación del individuo con el entorno.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con el diagrama elaborado y las preguntas respondidas.
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno. GA4-240201526-AA3-EV01.**

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA4-240201526-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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Entendiendo mi mundo**".

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

- **Evidencia GA4-240201526-AA4-EV01. Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE.**

Esta actividad 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 "**Triple_botton_line-240201526-AA4-EV01**" que presenta el ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE.

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 en PDF.
- 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. GA4-240201526-AA4-EV01.**

3.3.5 Actividad de aprendizaje GA4-240201526-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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Ser agente de cambio**".

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

- **Evidencia GA4-240201526-AA5-EV01. Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años.**

Esta actividad consiste en un mapa mental reflexivo sobre los principales hitos del conflicto armado en Colombia. El objetivo es reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz. A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo "**Mapa_mental-240201526-AA5-EV01**".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** mapa mental elaborado.
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA4-240201526-AA5-EV01.**

3.3.6 Actividad de aprendizaje GA4-240201526-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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Ser agente de cambio**".

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

- **Evidencia GA4-240201526-AA6-EV01. Documento colaborativo. Solución del caso.**

Esta actividad 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 "**Solucion_caso-240201526-AA6-EV01**".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con la solución del caso.
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Documento colaborativo. Solución del caso. GA4-240201526-AA6-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales (240201533)

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA4-240201533-AA1: Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

Duración: 16 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Elementos del comportamiento emprendedor**".

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA1-EV01. Diana de valoración.**

La diana de valoración es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y debilidades, a través de una autoevaluación de sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración "**Anexo_Formato_diana_de_valoracion**", teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la diana de valoración, en el mismo formato explique brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron su autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales. Luego, clasifique las características emprendedoras personales en tres grupos: características que fortalecen al emprendedor como *persona*, características que le facilitan al emprendedor el análisis de su *situación* y, características que le ayudan al emprendedor a formular y hacer seguimiento a su proyecto.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** diana de valoración.
- **Formato:** Documento "**Anexo_Formato_diana_de_valoracion**" diligenciado.
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diana de valoración. GA4-240201533-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-240201533-AA1-EV02. Taller visión emprendedora.**

Conocer sus motivaciones es clave para emprender con propósito. Cualquiera que sea su proyecto, es importante que esté alineado con sus sueños y su propósito de vida. Todos esos elementos conformarán su visión emprendedora. Para este taller desarrolle los siguientes puntos, empleando el "**Anexo_Formato_vision_emprendedora**":

a. Identifique su motivación a partir de su propósito de vida. Para ello, construya un esquema gráfico con los siguientes criterios:

- En el centro, usted deberá representar su propósito de vida a través de un dibujo.
- En la parte superior izquierda, coloque la respuesta a la pregunta: *¿cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños?*
- En la parte superior derecha, coloque la respuesta a las preguntas: *¿a qué le gustaría dedicarse en la vida? ¿Qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?*
- En la parte inferior izquierda, coloque la respuesta a la pregunta: *¿Cuáles son los valores más importantes que rigen su vida?*
- En la parte inferior derecha, coloque la respuesta a la pregunta: *¿cuál considera que es su propósito de vida?*

b. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños. Para ello, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud). Defina si son sueños a corto (6 meses), mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Luego, represente sus sueños a través de imágenes, colocándolas en el esquema que encontrará en el formato para el desarrollo del taller.

Describa su visión emprendedora, a través de un breve párrafo (máximo 8 renglones). Use como insumos los elementos construidos hasta ahora (motivación, valores, propósito de vida y sueños). Piense cómo cada uno de esos elementos puede integrarse para dar forma a aquello que más desea y cómo podría lograr un equilibrio entre todas las áreas de su vida para lograr su sueño más anhelado.

c. Ponga las competencias emprendedoras en acción según su visión emprendedora. Para eso, realice un bosquejo del camino emprendedor que le llevará a convertir su sueño en realidad, usando las competencias emprendedoras. Responda brevemente a las siguientes preguntas (ofrezca mínimo dos respuestas para cada pregunta).

- **Identificar:** ¿cuáles cree que serían los obstáculos que podrían presentarse en su entorno para impedir el cumplimiento de su visión? ¿Cuáles cree que podrían ser las oportunidades que su entorno le puede ofrecer a favor de la realización de su visión?
- **Decidir:** ¿Cuáles son las decisiones que cree que debe tomar para cumplir satisfactoriamente su visión? ¿Cuáles son las posibles consecuencias de esas decisiones?
- **Diseñar:** ¿Cuáles son las acciones que llevaría a cabo para hacer realidad su visión?
- **Actuar:** ¿Cómo realizaría las acciones que planteó en el **'diseñar'**? ¿Lo haría solo o pediría el apoyo de alguien más? ¿A quién le pediría apoyo?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** taller visión emprendedora.
- **Formato:** Documento "**Anexo_Formato_vision_emprendedora**" diligenciado.
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller visión emprendedora. GA4-240201533-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA4-240201533-AA1-EV03. Taller dimensiones emprendedoras.**

El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: *pensar, sentir y actuar.*

Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Para ello, deberá emplear el "**Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras**" y seguir las indicaciones dadas:

a. Dibuje su triángulo de la responsabilidad con base en sus experiencias de vida. Determine la longitud de sus lados (*pensar, sentir, actuar*) usando como referencia un momento en su vida en el que haya tenido que tomar una decisión importante.

b. Realice su matriz DOFA personal, identifique sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:

- **Fortalezas:** son las características con las que usted destaca y sirven de apoyo para lograr su visión.
- **Debilidades:** son las características que usted necesita mejorar.
- **Oportunidades:** son los factores externos de los que usted podría sacar ventaja o algún beneficio en pro de su visión.
- **Amenazas:** son las situaciones que impiden o ponen en peligro la ejecución de su visión.

c. Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Realice un ejercicio de reflexión y análisis acerca de las relaciones que tienen los vértices del triángulo (*persona, proyecto*, *situación*) con sus tres lados (*pensar, sentir, actuar*). Para esto, tenga en cuenta que:

d. **Proyecto:** consiste en el objetivo o meta que se ha planteado conseguir en el corto, mediano o largo plazo. Para ello, convierta su visión emprendedora en una meta, redactándola según los parámetros MAREAR.

e. **Persona:** se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.

f. **Situación:** se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.

Finalmente, escriba sus reflexiones sobre el esquema realizado. Para ello, responda a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado pensar con la persona y el proyecto?
- ✓ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado sentir con la persona y la situación?
- ✓ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado actuar con el proyecto y la situación?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** taller dimensiones emprendedoras.
- **Formato:** Documento "**Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras**" diligenciado.
- **Extensión:** máximo 5 páginas.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller dimensiones emprendedoras. GA4-240201533-AA1-EV03.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje GA4-240201533-AA2: Asociar el paso a paso del proceso de toma de decisiones según problema planteado.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Toma de decisiones**".

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA2-EV01. Taller toma de decisiones.**

La toma de decisiones es una acción rutinaria que puede tener un gran impacto en su vida, de ahí que sea fundamental que reconozca el proceso de toma de decisiones y la relevancia de la generación de alternativas, sin olvidar los riesgos y las consecuencias involucradas en cada decisión. Mediante el estudio de caso del chef peruano Gastón Acurio, conocerá la enorme influencia que tiene la toma de decisiones en la vida de un emprendedor.

En el documento "**Anexo_Estudio_de_caso_Gaston_Acurio**", encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las preguntas y actividades planteadas:

1. ¿Cuáles fueron las características emprendedoras personales que aplicó Gastón Acurio en el desarrollo de su emprendimiento? Mencione mínimo 5 características y justifique sus respuestas en un espacio no mayor a 3 renglones.
2. Construya el triángulo de la responsabilidad de acuerdo con las siguientes preguntas orientadoras:
   a. **Proyecto:** ¿cuál era el proyecto que buscaba desarrollar Gastón Acurio? ¿Cuál era el objetivo que quería lograr?
   b. **Situación:** ¿cuáles elementos del entorno favorecieron a Gastón Acurio para el desarrollo de su proyecto? ¿Qué elementos del entorno representaban una amenaza para su proyecto?
   c. **Persona:** ¿qué fortalezas identifica en Gastón Acurio? ¿Qué cualidades encontró en el chef peruano durante la lectura?

   Para elaborar el triangulo de la responsabilidad puede emplear el "**Anexo_Formato_triangulo_de_la_responsabilidad**".

3. Simule el proceso de toma de decisiones aplicado por Gastón Acurio. Para ello, responda las siguientes preguntas:

a. **Definición del problema:**

- ¿Cuál era la naturaleza del problema que debía resolver el chef peruano? ¿Cuál era la necesidad que quería resolver o la dificultad que debía sortear?

b. **Análisis del problema:**

- ¿Qué información utilizó Gastón Acurio para estudiar mejor su problema o necesidad?
- ¿Cómo encontró esa información?

c. **Generación y evaluación de las alternativas:**

- ¿Cuáles considera usted que fueron las alternativas que tuvo Gastón Acurio para resolver su problema?
- ¿Cuáles hubieran sido las potenciales consecuencias de esas alternativas de decisión?

Para responder estos cuestionamientos, se sugiere utilizar la lluvia de ideas, y el diagrama de Ishikawa.

d. **Elección de la alternativa y aplicación de la decisión:**

- ¿Cuál fue la alternativa elegida por Gastón Acurio?
- ¿Cómo la implementó?
- ¿Cuáles fueron los riesgos potenciales de su elección?
- ¿Cuáles fueron las consecuencias de su decisión?

4. ¿Cómo puede trasladar la experiencia de Gastón Acurio a su vida? Responda en máximo 300 palabras.

5. Consigne los 4 puntos anteriores en un documento de texto (Word).

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Taller toma de decisiones.
- **Formato:** documento de texto (Word).
- **Extensión**: máximo 5 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller toma de decisiones. GA4-240201533-AA2-EV01.**

3.4.3 Actividad de aprendizaje GA4-240201533-AA3: Experimentar la capacidad creativa e innovadora en la solución de retos e identificación de oportunidades.

Duración: 16 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Creatividad y estrategia emprendedora**".

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA3-EV01. Prototipo de la solución.**

Design thinking es un método que facilita la generación de soluciones creativas e innovadoras a necesidades comunes. Resuelva un reto de innovación empleando las diferentes fases del proceso Design thinking para el "**Anexo_Caso_resgistro_de_actividad_fisica**". Lea el reto atentamente, conforme grupos de 3 a 5 personas de cuerdo con la orientación del instructor, y de manera colaborativa solucione los siguientes puntos:

Explorar:
a. Genere una pregunta de búsqueda, que le permita identificar el problema central del caso presentado.

Comprender:
b. Identifique quién es el usuario (edad, sexo, nivel de ingresos, ¿qué piensan? ¿Qué hacen? ¿Cuáles son sus necesidades? ¿Cuáles son sus expectativas?). En esta etapa se puede utilizar el formato ficha persona.

Idear:
c. Realice una lluvia de ideas con su grupo de trabajo, que le permita generar muchas ideas para encontrar la solución al problema planteado. Describa las 3 ideas más innovadoras.

Prototipar:
d. Desarrolle un diseño de prueba de la idea seleccionada, tenga en cuenta que para esta primera versión del prototipo puede plantearse a partir de un gráfico a mano, infografía o utilizando herramientas gratuitas como Canva o Power Point.

e. Elabore una presentación en Power Point o Canva, para presentar la solución al caso, donde incluya las siguientes diapositivas:

- Una diapositiva con pregunta de búsqueda (explorar).
- Dos diapositivas con los datos de identificación del perfil del cliente (comprender).
- Dos diapositivas con la descripción de las 3 ideas mas innovadoras, incluir evidencia de lluvia de ideas (idear).
- Dos diapositivas con la descripción del prototipo, incluir imágenes o fotos.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: prototipo de la solución.
- **Formato:** archivo de presentación (Power Point o Canva).
- **Extensión:** 7 diapositivas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Prototipo de la solución. GA4-240201533-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA4-240201533-AA3-EV02. Plan de acción.**

Para lograr sus objetivos personales y/o profesionales, es necesario que los convierta en proyectos concretos, con unos recursos, un tiempo determinado y una estrategia que defina los pasos a seguir para cumplir con lo establecido. Lo anterior, lo puede lograr a través de la elaboración de un plan de acción, convirtiendo su visión emprendedora en una estrategia emprendedora.

Elabore un plan de acción de acuerdo con una meta propuesta en cualquier área de su vida, con base a ella diseñe su estrategia emprendedora. Enumere las tareas, los recursos y los indicadores que le permitirán medir su grado de avance hacia el propósito deseado. Emplee el "**Anexo_Plan_de_accion**".

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: plan de acción.
- **Formato:** documento de texto (Word) empleando el "**Anexo_Plan_de_accion**".
- **Extensión:** máximo 2 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de acción. GA4-240201533-AA3-EV02.**

3.4.4 Actividad de aprendizaje GA4-240201533-AA4: Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad para la ejecución de técnicas de negociación.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Emprendimiento y negociación**".

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA4-EV01. Taller de negociación.**

La negociación es un proceso que se lleva a cabo en diferentes situaciones a nivel personal, profesional y en los negocios, a través del estudio de caso "Lactifelíz y los lecheros" conocerá el contexto de una negociación en la que se involucran aspectos económicos y legales para llegar a un acuerdo.

En el documento "**Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros**", encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las acciones y preguntas planteadas:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta negociación?
2. Describa las partes involucradas en la negociación:
   - ¿Qué relación tienen?
   - ¿Cómo es su comunicación?

3. ¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?
4. ¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?
5. ¿Qué técnicas o estrategia deberían tener los negociadores para llegar a un acuerdo?
6. ¿Si estuviera en el rol de Lactifelíz qué perfil negociador asumiría? ¿En el rol del productor cuál sería su perfil negociador?
7. Construya el triángulo de responsabilidad e identifique los intereses de cada una de las partes involucradas.
8. ¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: taller de negociación.
- **Formato:** Documento "**Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros**" diligenciado.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de negociación. GA4-240201533-AA4-EV01.**

3.5 Actividades 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)**

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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. 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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**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 GA4-220601501-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 a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos se resolverá un cuestionario 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 componente formativo antes de dar inicio a la solución de las preguntas.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** cuestionario.
- **Formato:** LMS.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), 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. GA4-220601501-AA1-EV01.**

3.5.2 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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. 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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**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 GA4-220601501-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 del producto:

- **Producto específico a entregar:** presentación en Power Point o cualquier software para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - ✓ Título.
  - ✓ Cuerpo.
  - ✓ Conclusión.
- **Formato:** power Point u otros formatos.
- **Extensión:** diez a quince diapositivas.
- Para hacer el envío del producto 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). GA4-220601501-AA2-EV01.**

3.5.3 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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. 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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**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 GA4-220601501-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 del producto:

- **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:** 1 hoja.
- Para hacer el envío del producto 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. GA4-220601501-AA3-EV01.**

3.5.4 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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. 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 adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “**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 GA4-220601501-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 del producto:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
- **Forma de presentación:**
  - ✓ El video - exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - ✓ El tiempo del video - exposición estará enmarcado entre los tres (3) a siete (7) minutos.
  - ✓ Debe contener mínimo diez (10) oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
  - ✓ Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
  - ✓ El 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 del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA4-EV01.**

3.6 Actividades de la competencia: **Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas (240202501)**

3.6.1 Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA1: Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Uno de los objetivos principales de los procesos formativos en lenguas es la de poder comunicarse efectivamente con otros hablantes. El quehacer laboral brinda una gran oportunidad para desarrollar esta comunicación, el simular procesos y asimilarlos permite que los aprendices al enfrentarse a estos contextos en la vida real tengan la competencia y experticia necesaria para establecer una comunicación efectiva.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Level 4 - MCE A2.2**".

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

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativos del cuarto nivel "Level 4". El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de treinta (30) minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo a la información brindada en el cuarto nivel.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA4-240202501-AA1-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-260101047-AA1-EV01.	• Atiende objeciones del cliente teniendo en cuenta los protocolos de la organización. • Negocia productos y servicios de acuerdo con técnicas de ventas.	**Cuestionario:** IE-GA4-260101047-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Foro "Análisis de caso". GA4-260101047-AA1-EV02.		**Rúbrica:** IE-GA4-260101047-AA1-EV02
Evidencia de producto: Borrador de contrato comercial. GA4-260101047-AA2-EV01.	• Diligencia documentos comerciales de acuerdo con procedimientos.	**Lista de verificación:** IE-GA4-260101047-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Video: el cierre de ventas. GA4-260101047-AA2-EV02.	• Vende productos y servicios de acuerdo con las políticas comerciales de la organización.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-260101047-AA2-EV02
Evidencia de conocimiento: Taller de reflexión escrita. Caso Malala. GA4-240201526-AA1-EV01.	• Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. • Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201526-AA1-EV01
Evidencia de producto: Video presentación. Proyecto de vida. GA4-240201526-AA2-EV01.	• Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201526-AA2-EV01
Evidencia de desempeño:	• Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en	**Rúbrica:** IE-GA4-240201526-AA3-EV01

Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno. GA4-240201526-AA3-EV01.	estrategias de comunicación asertiva. • Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	
Evidencia de producto: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE. GA4-240201526-AA4-EV01.	• Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. • Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201526-AA4-EV01
Evidencia de desempeño: Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA4-240201526-AA5-EV01.	• Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201526-AA5-EV01
Evidencia de producto: Documento colaborativo. Solución del caso. GA4-240201526-AA6-EV01.	• Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. • Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201526-AA6-EV01
Evidencia de producto: Diana de valoración. GA4-240201533-AA1-EV01.	• Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA1-EV01
Evidencia de producto: Taller visión emprendedora. GA4-240201533-AA1-EV02.	• Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento:	• Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA1-EV03

Taller dimensiones emprendedoras. GA4-240201533-AA1-EV03.	con factores internos y externos.	
Evidencia de desempeño: Taller toma de decisiones. GA4-240201533-AA2-EV01.	• Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. • Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA2-EV01
Evidencia de producto: Prototipo de la solución. GA4-240201533-AA3-EV01.	• Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. • Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA3-EV01
Evidencia de producto: Plan de acción. GA4-240201533-AA3-EV02.	• Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA3-EV02
Evidencia de desempeño: Taller de negociación. GA4-240201533-AA4-EV01.	• Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. • Asocia las técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales y profesionales.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA4-220601501-AA1-EV01.	• 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. • Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el	**Cuestionario:** IE-GA4-220601501-AA1-EV01

	trabajo de acuerdo con la política de la organización.	
Evidencia de producto: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA4-220601501-AA2-EV01.	• Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral 3 según marco normativo. • Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente.	**Lista de verificación:** IE-GA4-220601501-AA2-EV01
Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA3-EV01.	• Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. • Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. • 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.	**Rúbrica:** IE-GA4-220601501-AA3-EV01
Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA4-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. • 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:** IE-GA4-220601501-AA4-EV01

Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-240202501-AA1-EV01.	• Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, por lo que utiliza vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. • Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. • Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, utiliza expresiones de saludo al igual que el vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral.	**Cuestionario:** IE-GA4-240202501-AA1-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.

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Agente de ventas telefónicas: es el vendedor que realiza ventas a distancia, utilizando la telefonía como medio de contacto.

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.

Análisis de alternativas: identificación de uno o más medios que representan estrategias para dar solución a la problemática abordada. Permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico.

Análisis de riesgo: es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, y los daños y consecuencias que éstas puedan producir.

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.

Características emprendedoras personales: rasgos de la personalidad ligadas a las motivaciones de los individuos (logro, afiliación y poder) y que están asociadas al éxito de cualquier proyecto personal. Se basan en las investigaciones del psicólogo David McClelland realizadas en la década de los años 60.

Ciclo de venta: secuencia de procesos en los cuales debe desarrollarse un proceso comercial estructurado. Está compuesto por: preventa, venta y posventa.

Cliente: es el centro de la estrategia de mercadeo y ventas de una empresa. Representa a la persona o empresa que adquiere los bienes y servicios.

Competencias emprendedoras: capacidad de los individuos y grupos de generar respuestas situacionales y proactivas, basadas en un alto nivel de motivación al logro. En otras palabras, es la capacidad para realizar labores con actitud reflexiva y de forma sistemática, permitiendo una mayor competitividad y un cambio en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Competidores: empresas que ofrecen productos iguales o similares y por tanto, se encuentran en el mismo mercado donde la organización desarrolla su actividad comercial.

Comunicación comercial: proceso en el que a partir de un emisor (quien emite el mensaje) y el receptor (quién la recibe) se transmite una oferta de valor comercial.

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.

Contrato: documento que formaliza una operación comercial entre empresas o personas. Tiene validez jurídica y siempre lleva asociado un objeto.

Creatividad: capacidad para encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, y que se manifiestan en forma de nuevos esquemas, experiencias o productos nuevos.

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

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

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

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.

Empatía: principio básico de las ventas, consiste en ponerse en el lugar del otro, sin perder la objetividad.

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).

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

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.

Estrategia: conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que conducen hacia una meta con el mínimo de error. Este concepto tiene su origen en el campo militar (es la fusión de dos palabras griegas: stratos -ejército- y agein -conducir, guiar-), pero en la actualidad, este concepto se ha ampliado a otros ámbitos de la actividad humana: en la educación, en la administración, a nivel empresarial y en la vida cotidiana.

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 componente.

Factura: documento que soporta una venta, relacionando las cantidades, los precios y valores totales a pagar por parte del cliente. Es el soporte formal de la transacción comercial.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Guión: herramienta utilizada por los agentes de ventas telefónicas para guiar la conversación con el cliente.

Innovación: introducción de algo nuevo o una novedad que añade valor a un mercado, organización o sociedad.

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.

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

Motivación: es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta. Es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.

Negociación: es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas termine la negociación, conscientes de que fueron oídas, de que tuvieron oportunidad de presentar toda su argumentación y que el producto final será mayor que la suma de las contribuciones individuales.

Negociación: proceso comunicacional entre dos o más partes, cuyo fin es llegar a un acuerdo.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar internet.

Neuroventas: ciencia que relaciona el conocimiento científico del cerebro humano para entender los comportamientos e incluso predecirlos con el fin de poner en práctica mejores modelos comerciales.

Objeciones: mecanismos utilizados por los clientes para ahondar en el proceso de ventas, ya sea para conocer y validar información o para desistir de la transacción.

Orden de compra: es un documento que soporta la solicitud del cliente para gestionar el pedido. En ella empresa y cliente aceptan estar de acuerdo en las cantidades y el precio.

Outbound: modelo comercial usado en canales Contact Center y BPO donde el contacto es generado por el agente de ventas, es decir, es el vendedor quien realiza la llamada al cliente.

Plan de acción: tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

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.

Portafolio: conjunto de bienes y servicios que ofrece una empresa al mercado.

Proceso de toma de decisiones: la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una 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.

Proyecto: conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada. Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado.

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.

Resolución de Conflictos: proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupal, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente.

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.

Técnicas de ventas: herramientas comerciales que dan lineamientos sobre cómo desarrollar un proceso de venta.

Triángulo de la responsabilidad: esquema que vincula a la persona, el proyecto y la situación, mostrando el equilibrio que es necesario lograr en todo accionar emprendedor. Responsabilidad se entiende como la capacidad de la persona de responder ante las diferentes situaciones que se puedan presentar de una manera proactiva.

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

Valor: asignación monetaria que da un cliente a un producto en función de la necesidad que satisface o de la usabilidad que representa.

Venta telefónica: tipo de venta a distancia en donde se hace uso de teléfonos o aplicativos informáticos como canal de venta.

Venta: transacción comercial donde debe darse una relación gana- gana, entre el vendedor y el cliente.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: can, could, may, might, shall, should, will, would, must y ought to.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alba, A. (2015). *Guía Design Thinking en español para dummies: cómo crear productos y servicios innovadores diferentes*. https://innolandia.es/guia-design-thinking-en-espanol-para-duguia-design-thinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/

Álvarez-Rodríguez, A. A. (2017). Acuerdos y construcción de paz en Colombia: retos a la gobernabilidad y la cultura de paz. Prospectiva, 24, 13-45. Doi: 10.25100/prts.v%vi%i.5872

Ardila, E. (1984), *Técnicas de ventas: objeciones.* Servicio Nacional de Aprendizaje. p. 9- 12. https://hdl.handle.net/11404/1900

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

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

Cómo diseñar un proyecto de vida con PNL. (2020). https://nacerconpnl.wordpress.com/2016/12/28/como-disenar-proyecto-de-vida/

Cueva, V. (2018). *Los efectos de la creatividad en la toma de decisiones*. [Blog]. https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/30/los-efectos-de-la-creatividad-en-la-toma-de-decisiones/

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.)

Fernández, Osmaira (2006). Una aproximación a la cultura de paz en la escuela. Educere, 10(33),251-256. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35603306

García, M. J. (2015). La cuenta del Triple resultado o triple bottom line. Revista de Contabilidad y Dirección. Vol. 20 pp 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. Recuperado el 10 octubre de 2020. https://magentaig.com/guia-para-crear-marcas-eticas/.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Educación en Valores Éticos Guía Metodológica para Docentes (2003)

Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones*. https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html

Lozano, F, Pastor J., Monterde, R. (s.f.). Impacto de los valores éticos en la toma de decisiones. Departamento de Proyectos de Ingeniería ETSII – UPV

Magallón, C. (2016). La paz en Colombia: decepción, controversia y esperanza. Cultura de Paz, Año 22 (70) P. 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/

Medina, C. (1994). *La creatividad en la toma de decisiones*. http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4648/La-creatividad-en-la-toma-de-decisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mercado, R. (2013). La responsabilidad ética en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Sincronía, (64),1-12. https://www.redalyc.org/pdf/5138/513851570006.pdf

Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en un proceso negociador*. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moure, O. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Muñoz, et al., (2012). Los *hemisferios cerebrales: dos estilos de pensar, dos modos de enseñar y* aprender. Estilos de aprendizaje. Investigaciones y experiencias. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4664049.pdf

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

Navarro, M. (2012). *Técnicas de Ventas*. Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Tecnicas_de_venta.pdf

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 de las Naciones Unidas (ONU). 2015. Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo. http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/ Objetivo No. 16.

Piqueras, C. (2018). *La fórmula del éxito: meta + plan + acción = éxito*. [Blog]. https://www.cesarpiqueras.com/meta-plan-accion-exito/

Piqueras, C. (2020). *El gran libro de la venta telefónica.* Profit Editorial.

Pozo, M. (2017). *5 Aspectos en los que aplicar el design thinking*. [Blog]. https://www.sociedaddelainnovacion.es/5-aspectos-los-aplicar-design-thinking/

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

Quintana, C. (2001). *Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 7(2), 139-154

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. Reflexión Política, vol. 8, núm. 15, junio, 2006, pp. 52-63. https://www.redalyc.org/pdf/110/11001505.pdf

Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf

SENA (2013). Proyecto Educativo Institucional

Suares, M. (2017). *Negociación, capítulo 5 y 6.* http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/mediacion/modulo2/unidad2/CAP%205%20Y%206-Neg-2017.pdf

Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Universidad de Kansas (s.f.). *Caja de Herramientas Comunitarias Sección 5. Desarrollar un plan de acción*. https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal

Univesidad Manuela Beltrán. (s.f.). *Módulo 1: Negociación.* http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/TLPC003018/mod1/anexos/modulo2.pdf

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diana Carolina Jaramillo Rojas	Experta Temática	Centro de Comercio, Regional Antioquia	Septiembre 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Diseñadora Instruccional - Revisora Metodológica y Pedagógica	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Septiembre 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Septiembre 2021
	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Diseñador y evaluador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Septiembre 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					