PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Venta de productos en línea
- **Código del programa de formación**: 632201
- **Nombre del proyecto:** Diseñar y desarrollar un plan de mercadeo y ventas online para una empresa.
- **Fase del proyecto**: Análisis.
- **Actividad de proyecto:** Empatizar con el cliente objetivo según una necesidad de servicio.
- **Competencias**:

  Técnicas:

  - **210601020.** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

  Clave:

  - **240201524.** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
  - **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**:

  Técnicos:

  - **210601020-01.** Construir una relación con el cliente según procedimiento de servicio y normativa.
  - **210601020-02.** Recepcionar requerimientos del cliente a través de canales digitales según procedimientos de servicio.
  - **210601020-03.** Optimizar la atención al cliente de acuerdo con los procedimientos de servicio y normativa.

  Claves:

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

- **240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

- **Duración de la Guía**: 336 horas
- Técnicas 240 horas
- Claves 96 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación, diseñado para integrar diversos temas asociados con los aspectos técnicos y administrativos del servicio al cliente y las ventas. Los saberes que se aplican con el desarrollo de esta guía abordarán distintos elementos, importantes para alcanzar los objetivos del programa, se incluyen algunos como la concepción del servicio al cliente, pieza fundamental del trabajo empresarial y la articulación de un proceso de ventas básico a partir del buen contacto con el cliente para identificar los clientes potenciales y las oportunidades que el mercado tiene para las empresas, en especial para la que usted representa, se habla de un mercado global digital proveniente de los grandes cambios comerciales presentados en los últimos años y por eso se le invita a tener la mente abierta para que entienda que desde su casa o lugar de residencia puede tener clientes en varios sitios de Colombia e inclusive el mundo.

También estudiará la competencia que posibilita mejorar los procesos de comunicación que llevan a cabo con la gestión comercial, todo buen comercial debe ser una persona preparada en comunicación para ser objetivo y certero a la hora de lograr sus objetivos comunicacionales, en esta competencia comunicativa va a trabajar desde el entendimiento del concepto de comunicación hasta el enriquecimiento de su léxico para ser usado técnicamente a la hora de ser requerido por algún proceso o cliente. Finalizando la guía va a trabajar con un competencia de inglés que le dará la introducción al gran mundo global del mercado, se le recomienda de forma especial que logre los resultados de aprendizaje de inglés y los ponga en práctica a diario por medio de la práctica de este importante lenguaje, la recomendación de los instructores es acerca de ver u oir al menos 30 minutos diarios de inglés por medio de música o algún programa de televisión que pueda ver por medio de alguna aplicación de videos o *streaming*.

Para desarrollar las actividades propuestas, un instructor calificado hará el acompañamiento de tal forma que exista una guía permanente que lo oriente en el proceso, brindando las herramientas básicas necesarias para alcanzar los objetivos esperados. En consecuencia, el instructor preparará encuentros sincrónicos centrados en ofrecer unas instrucciones específicas para las temáticas a desarrollar, apoyando la ejecución de las actividades y aclarando las dudas que surjan en el proceso. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es recomendable que organice su tiempo de tal forma que se pueda dar cumplimiento a todas las exigencias de esta guía y los demás documentos que le sean suministrados. Además, se recomienda estudiar el material complementario para ahondar en las temáticas, colocar en práctica y complementar los conocimientos adquiridos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de análisis del proyecto formativo: Diseñar y desarrollar un plan de mercadeo y ventas online para una empresa.

Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- Actualizar los datos personales.
- Revisar la **Información del programa**, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el curso.
- Tener en cuenta que es fundamental entender los resultados de aprendizaje para tener mayor comprensión del proceso.
- Revisar el **cronograma** que le permitirá conocer la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Participar de los espacios de comunicación, tales como foros y otros.

- **Actividad de reflexión inicial**

Como reflexión inicial se le invita a participar en el foro de presentación para que se conozcan con sus compañeros de grupo compartiendo sus datos y logrando mostrar sus gustos; adicionalmente es necesario que revise, verifique y actualice su perfil personal que debe tener los datos reales de contacto para facilitar toda la comunicación con el equipo.

Adicionalmente se le invita a reflexionar sobre el cambio que ha tenido el mundo en el siguiente ejercicio. El mundo en general ha cambiado mucho en la última década y 10 años pueden ser una gran parte de su vida hasta hoy, si usted tiene 20 años de vida una década hace referencia a media vida suya, esos cambios ya están aplicados en su mayoría en el ritmo de vida actual e inclusive en su diario vivir se puede evidenciar, por ejemplo, que usted esté estudiando por medio de esta modalidad es una novedad. La pregunta de reflexión iniciar es la siguiente:

  - ¿Para usted cuál es el mayor cambio comercial que se ha dado en el mercado global en los últimos 10 años?

Tenga en cuenta que la palabra comercial tiene que ver con todo el intercambio de producto o servicios que se llevan a cabo en todos los mercados tal como lo podrá ver posteriormente en este proceso formativo. Luego de pensar las posibles respuestas a la pregunta comparta con su familia y amigos cercanos la respuesta y escuche ellos que piensan al respecto.

Querido aprendiz, para el buen desarrollo de su proyecto formativo se requiere que cada aprendiz elija una empresa real con la cual se le va a solicitar que cumpla algunas evidencias asociadas al programa de formación, esta empresa puede ser inclusive un emprendimiento y será la empresa con la que se llevará a cabo el desarrollo de las fases del proceso desde esta guía 1 hasta la guía 4.

3.1 Actividades de aprendizaje de la competencia atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa (210601020)

El servicio al cliente es la mayor propuesta de valor que cualquier empresa puede tener, el cual inicia desde el primer contacto con una personas que posteriormente se convierte en cliente potencial y no finaliza:, los

buenos servicios al cliente tienen como finalidad atender a los clientes por todo el tiempo que la empresa exista, es así que por ejemplo, una empresa de servicios públicos o un supermercado puede tener relaciones de por vida con los clientes y el nivel de servicio en cualquier punto de su relación debería ser óptimo.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA1-210601020-AA1. Caracterizar clientes según la necesidad de servicio específica

Alguna vez alguien dijo que la mejor empresa, es la empresa que le venda a todo mundo, expresión no tan cierta; no existe la empresa que le pueda vender a todo el mundo, ni siquiera las gigantes de los buscadores en línea puesto que el mundo es muy grande y los puntos básicos del mercado en las diferentes regiones tienen necesidades diferentes, eso es una grandiosa noticia porque todos los emprendimientos, negocios o ideas de negocios tienen cabida en el mundo empresarial global permitiendo a todas las personas desarrollar sus vidas de manera más fácil porque hay alguien pensando en cómo solucionar cientos de problemas. Esta actividad de aprendizaje centra su esfuerzo en que usted como comercial ofrezca su producto o servicio a las personas indicadas porque entre más detallado sea ese perfil de cliente es más fácil encontrarlo y menos costoso llegar a él.

Duración: 120 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Atención al cliente y comunicación comercial".**

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

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV01. Cuestionario conceptos básicos de servicio al cliente**

El centro del negocio es el cliente, significando esto que el reto principal de todo proyecto de ventas es la consecución de compradores, para la mayoría de las organizaciones es fundamental ir más allá de una compra, el éxito es desarrollar la marca y fidelización de los clientes con ella, para llegar a esto, es necesario tener conceptos y conocimiento amplio sobre el cliente, sus características, elementos, tipos y otros aspectos.

El cuestionario, busca reforzar los conocimientos abordados a través del componente formativo, enfocados en el servicio al cliente y otros conceptos relacionados como los medios sociales y los canales digitales de atención y comunicación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea) remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario conceptos básicos de servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV02. Taller, ciclo básico de ventas**

Para toda empresa mejorar la experiencia al cliente y plantear modelos de ventas y de servicios que se centren en la motivación al cliente es clave para su negocio, todos los procesos de la organización de una

u otra forma deben apuntar a ofrecer buen servicio al cliente. Además, se hacen necesarios los procesos y los momentos claves para que el cliente se decida a comprar.

Aplicar técnicas fundamentadas en teorías planteadas en el componente formativo busca reafirmar conocimiento aplicado que apunte a que el aprendiz diseñe estrategias de ventas exitosas en el contexto del proyecto formativo.

En esta evidencia se reta al aprendiz a diseñar el ciclo básico de ventas para la empresa con la cual está haciendo su proyecto formativo, teniendo en cuenta el triángulo del servicio y los momentos de verdad revisados en el componente formativo. Para el desarrollo de este ciclo debe tener en cuenta que se requieren como mínimo 6 pasos con los que se quiere convertir un prospecto en cliente, este ciclo debe funcionar para aplicarlo a varios clientes en caso de ser necesario.

Para hacer la actividad se recomienda hacer lo siguiente:

1. Entienda cuál es el cliente objetivo de su empresa (la empresa para la cuál usted está trabajando el proyecto formativo).
2. Realice un ciclo de ventas, es decir, ¿qué va a hacer la empresa para vender?
3. Ese ciclo de ventas debe estar dispuesto en al menos 6 pasos en el qué el primero será ¿cómo se entera el cliente que la empresa existe? Y el último paso debe ser el cierre de la venta.
4. Debe ser claro en los pasos el servicio que se está trabajando para el cliente.

El taller adicionalmente debe contar con la representación gráfica de los conceptos del triángulo del servicio del plan específico aplicado y el mapa de experiencia del cliente que identifique fases del proceso de la compra, la emoción que podría generar cada fase y demás elementos que considere el instructor para la identificación de los momentos de verdad en el proyecto formativo. Recuerde incluir portada y demás elementos requeridos por las normas APA en relación con la presentación de trabajos escritos.

Si requeire un ejemplo de qué es un ciclo básico de ventas por favor diríjase al artículo “Proceso de ventas: Aumenta los ingresos de tu empresa” de González (2021) disponible en https://scoreapps.com/blog/es/redefine-proceso-de-venta/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** un documento con el ciclo de ventas.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller, ciclo básico de ventas. GA1-210601020-AA1-EV02.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA1-210601020-AA2. Establecer plan de atención al cliente objetivo según requerimiento de servicios

Las planeaciones en relación con las funciones de servicio al cliente son muy buenas puesto que todos los clientes llegan en algún momento a ser predecibles siempre y cuando la empresa para la cual usted trabaja los perfile y los conozca, en esta actividad se trabaja con esa planeación para lograr objetivos concernientes al buen servicio.

Duración: 120 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Gestión de datos e información de los clientes".**

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

- **Evidencia GA1-210601020-AA2-EV01. Taller plan de atención al cliente**

Para la buena gestión de información y manejo de datos, se hace necesario tener habilidades digitales para el uso de herramientas de recolección de datos tales como hojas de cálculo o bases de datos.

La misión de las bases de datos es recolectar, filtrar, segmentar, ordenar, y revisar los datos se hace una tarea importante para el desarrollo de las estrategias de acción de las empresas.

Con esta evidencia se desarrolla un taller con los puntos que se relatan a continuación:

1. Por medio de un instrumento de recolección de datos como una encuesta o una entrevista, el aprendiz debe preguntar al menos a 10 personas que hayan sido atendidos por la empresa para la cual usted está haciendo su proyecto formativo, la percepción del cliente con relación al servicio al cliente recibido por la empresa; si la empresa aún no vende se hace el ejercicio con una empresa cercana a usted que ya esté vendiendo o en una empresa de la cual usted es cliente.
2. Luego de hacer la recolección de la información se requiere que usted filtre y analice las respuestas y busque la percepción de las personas intervenidas.
3. Con la percepción del servicio filtrado por usted se requiere que desarrolle una matriz de análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) El objetivo de esta matriz de análisis es determinar la posibilidad de mejora con respecto a la percepción del cliente.
4. Con la matriz desarrollada se va a hacer un plan de atención al cliente a partir de los datos recolectados corrigiendo los errores y mejorando lo que funciona en relación al servicio al cliente.
5. Organice el taller a manera de trabajo escrito respetando las normas APA de presentación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** taller plan de atención.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller plan de atención al cliente. GA1-210601020-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA2-EV02. Foro servicio al cliente**

La atención al cliente hace parte fundamental de la experiencia del consumidor. Resulta un elemento clave todas las oportunidades de contacto que tiene una empresa con el cliente a través de diversos canales. A partir de las técnicas y recomendaciones de atención al cliente contenidas en el componente formativo y las fuentes de consulta externas, exponga en el foro de discusión académica dispuesto para este fin sus posiciones, argumentos y debates acerca de la pregunta inicial y los temas que surjan a partir de las posturas de otros aprendices e instructor(a).

Las preguntas para abrir debate en el foro académico son:

La atención al público como eje de la experiencia de cliente se toma con mucha seriedad en negocios físicos u offline ¿Considera que la atención al cliente en ventas en línea toma menos importancia?, ¿Cómo cliente ha tenido una buena experiencia de atención en negocios *online* en Colombia? Comparta su experiencia ¿Qué canales disponibles existen para mejorar la experiencia de cliente? (Mencionar solo dos (2) procurando no repetir canales de sus compañeros)

Exponga sus puntos de vista y plantee más cuestionamientos alrededor de la pregunta inicial para mejorar la participación y la discusión técnica. Recuerde que esta actividad, está diseñada para que participe en al menos dos (2) momentos, uno donde responda las preguntas y situaciones planteadas y los otros momentos para leer, debatir y generar nuevos cuestionamientos planteamientos a partir de los aportes de los compañeros de grupo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** intervención en el foro de la plataforma.
- **Formato:** texto.
- **Extensión:** libre.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro servicio al cliente. GA1-210601020-AA2-EV02.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524)

Para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos y emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación de un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto*.*

Todos hemos estudiado en algún momento de nuestras vidas que son los componentes de la comunicación, pero la pregunta sería ¿Los conocemos realmente y usamos de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces lo solemos hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en nuestra cotidianidad a la hora de comunicarnos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **“Comunicándonos”.**

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

- **Evidencia GA1-240201524-AA1-EV01 Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**



Al comunicarnos realizamos un proceso integral, donde utilizamos diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.). Por esta razón, esta actividad persigue que a través de un discurso pueda identificar cómo se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y cómo a su vez podemos transmitir emotividad a nuestro mensaje dando un discurso eficaz.

- Estructura de la participación:

  - Redacte un breve discurso de no más de 1 minuto (Entre 200 y 300 palabras)
  - A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo “Comunicándonos”, realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
  - Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
  - Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
  - Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
  - Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
  - Se sugiere subir el video a YouTube.
  - Finalmente, en un documento entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.
- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo 3 páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato: documento Word o PDF**
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01**.

3.2.2. Actividad de aprendizaje. GA1-240201524-AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que hacemos de forma consciente a de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle. El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente nos llevará a una correcta argumentación de nuestras ideas y nos ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual son necesarias tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento podremos construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: “Argumentación”

Evidencia GA1-240201524-AA2-EV01 Video. La comunicación como expresión humana

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, un tema que aqueja a la sociedad actual y con eso construir un argumento que conlleve a la resolución de esta.

Con dicha problemática, crear un escrito donde plasmes tu proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador en el argumento a exponer.

Estructura de la participación:

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problémica puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso,

herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: Powtoon, Loom, Canva, entre otros.

- Para finalizar, junto al video entregue la síntesis escrita, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.
- **Entregar:**
  1. Documento en PDF, con toda su información (Nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis)
  2. Video, adjuntar la URL, subir el mismo previamente a Youtube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** Documento PDF
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA1-240201524–AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos

En la comunicación es importante conocer sobre los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del contenido del componente formativo “Relacionando”.

Evidencia GA1-240201524-AA3-EV01 Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno.

Para el desarrollo de esta actividad seleccionaremos un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo tenga en cuenta una premisa de Foucault: "Lo propio de saber no es ni ver, ni demostrar sino interpretar".

De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta visto, haga una organización gráfica del tema o problemática global elegida y represente su interpretación de ésta a través de una infografía haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación, mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

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

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.

2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida
4. Recuerda hacer un buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilices.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Infografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno GA1- 240201524–AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida**.**

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del contenido del componente formativo: “Escribiendo.”

Evidencia GA1-240201524-AA4-EV01 Informe. Creación de contenidos comunicativos

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

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

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad de aprendizaje AA2. “La comunicación como expresión humana”.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
    1. Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
    2. Palabras claves: señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.

3. Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
4. Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
    - Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
    - Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
    - Presentar su postura frente a la problemática.
    - Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
    - Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
    - Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
    - Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.

5. Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
6. Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7ma edición.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos GA1-240201524-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de aprendizaje 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)

Durante el desarrollo de las actividades se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante A1.1 de acuerdo con el MCERL (La construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel)

Adicional se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que proponen un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere

comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Level 1".**

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

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario**

Presenta un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario GA1-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02. Video presentación.**

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo en inglés por medio de un corto video activando su cámara web, con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, hobbies y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Para la elaboración del vídeo con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del personaje.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

Estructura del vídeo con cámara web o de teléfono: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del primer nivel.

Para la realización de la emisión del vídeo deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el vídeo y pantalla como; Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el vídeo debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** Word o PDF con la URL del vídeo.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video presentación GA1-240202501-AA1-EV02.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.

Dentro de los procesos de aprendizaje de lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto se abordarán temas como el vecindario y las actividades que se están realizando.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Level 1".**

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

- **Evidencia GA1-240202501-AA2-EV01 Folleto.**

A partir de los datos, conceptos, e investigación obtenida de su programa de formación deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Para realizar el folleto puede utilizar alguna herramienta digital como Canva, Crello, Word, PowerPoint o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

Estructura: datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen a su interés particular por estudiar el programa de formación.

Describa de manera sencilla y clara utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y redacción utilizando el idioma inglés, además, aplique las normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras.

- **Formato:** El folleto deberá exportarlo a PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto GA1-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario conceptos básicos de servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV01.	Establece contacto con el cliente de acuerdo con el procedimiento del servicio y visión incluyente. Obtiene información del cliente de acuerdo con redes sociales y estudios técnicos de marketing. Aplica procedimientos del triángulo del servicio y momento de verdad de acuerdo con protocolos organizacionales y netiqueta.	**Cuestionario:** IE- GA1-210601020-AA1-EV01
Evidencia de producto: Taller, ciclo básico de ventas. GA1-210601020-AA1-EV02.		**Lista de verificación:** IE- GA1-210601020-AA1-EV02
Evidencia de producto: Taller plan de atención al cliente. GA1-210601020-AA2-EV01.	Utiliza canales de comunicación digital según procedimientos de servicio. Registra los requerimientos de los clientes según procedimientos de la organización. Gestiona la información de los clientes según normativa. Aplica netiqueta y protocolo organizacional según canal digital. Informa al cliente la respuesta al requerimiento de acuerdo con procedimientos organizacionales.	**Lista de verificación:** IE- GA1-210601020-AA2-EV01

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño: Foro servicio al cliente. GA1-210601020-AA2-EV02.	Verifica los datos del cliente en medios digitales teniendo en cuenta protocolos y normativa. Valida servicio y atención según necesidades del cliente. Aplica acciones de mejora en la atención al cliente de acuerdo con los procedimientos de servicio.	**Lista de verificación:** IE-GA1-210601020-AA2-EV02
Evidencia de conocimiento: Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA1-EV01.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana GA1-240201524–AA2-EV01	Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1-240201524–AA3-EV01	Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA3-EV01
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524-AA4-EV01	Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA4-EV01

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
	Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.	Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.	**Cuestionario** IE-GA1-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo** IE-GA1-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.	Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo** IE-GA1-240202501-AA2-EV01.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Main idea (Idea principal): estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de “Topic”, esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (Topic). Ejm.: “The robots can help in, medicine”

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (one, two, three, etc.).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ejemplo: primero (first, second, third, etc.)

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

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

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética) La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: “I’m” (contracción de I am), “She's” (contracción de she is), etc.

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: I am Susana. I work as a doctor.

Presente Continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar “to be” y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en “-ing”. Por ejemplo: I am working at SENA now.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son “in”, “on” y “at”.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: “In the room”, “next to the shop”.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que"Skimming" no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

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

Venta: proceso de intercambio de bienes o servicios basado en alguna herramienta de cambio como por ejemplo una moneda.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

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

Figarola Irigoyen (s.f) Cómo se pronuncia TH en inglés. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

González, J. (2021). Proceso de ventas: Aumenta los ingresos de tu empresa. https://scoreapps.com/blog/es/redefine-proceso-de-venta/

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre 2020

	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero 2021
	Zvi Daniel Grosman	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y metrología.	Febrero 2022
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial.	Febrero 2021
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo 2022
	Jaime Hernan Tejada	Experto Temático	Regional Distrito capital - Centro de diseño y metrología.	Mayo 2022
	Luis Fernando Botero Mendoza	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de gestión industrial.	Mayo 2022

	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Mayo 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Mayo 2022
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Junio de 2022

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del cambio**
Autor (es)					