PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asesoría Comercial
- **Código del Programa de Formación:** 631101 Versión 1
- **Nombre del Proyecto:** APOYO COMERCIAL PARA LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE EL CAIRO VALLE DEL CAUCA
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Plantear las actividades de mejora en el proceso comercial de las empresas didácticas seleccionadas
- **Competencias:**
  - ✓ VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE
  - ✓ COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
  - ✓ TIC
  - ✓ CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL
  - ✓ MATEMÁTICAS
  - ✓ CIENCIAS NATURALES: FÍSICA
  - ✓ COMUNICACIÓN
  - ✓ PROTECCIÓN PARA LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE
  - ✓ DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
  - ✓ ÉTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
  - ✓ ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE
  - ✓ BILINGÜISMO

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización
  - ✓ Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización
  - ✓ Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias del mercado
  - ✓ Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos
  - ✓ Organizar proceso productivo de forma ordenada y sistemática según los cambios físicos que ocurren en el contexto
  - ✓ Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad
  - ✓ Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral

- ✓ Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital
- ✓ Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente
- ✓ Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social
- ✓ Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias
- ✓ 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: 148 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a esta fase de proyecto formativo denominada "Ejecución", que tiene como propósito "Ejecutar las actividades de mejora en el área comercial en los establecimientos seleccionados teniendo en cuenta las políticas de la organización y las normas vigentes"; para lo cual, deberás apropiar conocimientos relacionados con técnicas de venta, servicio postventa, uso de herramientas tecnológicas, estructura del plan de negocios y procesos comunicativos en inglés y español.



Recuerda que en este importante proceso de aprendizaje, tú eres el principal protagonista, por tanto, de ti dependen en gran medida los avances que tengas y la apropiación de los temas de estudio. Ten presente también, que siempre podrás contar con el apoyo y orientación del equipo de instructores, así que no dudes en contactarnos.

Por último, te invito a participar con compromiso, motivación e interés en el desarrollo de cada una de las actividades propuestas; al final, sin duda valdrá la pena.

"Cree en ti mismo y en lo que eres. Se consciente de que hay algo en tu interior que es más grande que cualquier obstáculo".-Christian D. Larson.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Estimados aprendices, durante el desarrollo del proceso formativo como futuros Técnicos en Asesoría Comercial, ha sido posible comprender la importancia de las ventas y de un buen servicio al cliente, como factor diferenciador y pilar fundamental para la existencia y continuidad de las empresas en el mercado; sabemos que cada vez la competencia es mayor y los clientes más exigentes; por tanto, es necesario identificar y apropiar todas aquellas técnicas de ventas que propicien el logro de los objetivos comerciales de las organizaciones de manera ética, responsable y sobretodo, que permita afianzar una relación de confianza y permanencia con los clientes.

Es por ello, que los invito a visualizar el video denominado "No venda productos, venda soluciones", disponible en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=xqMwRdoXZ4I

A partir del contenido del video, lo invito a que en grupos de tres personas resuelvan los siguientes interrogantes:

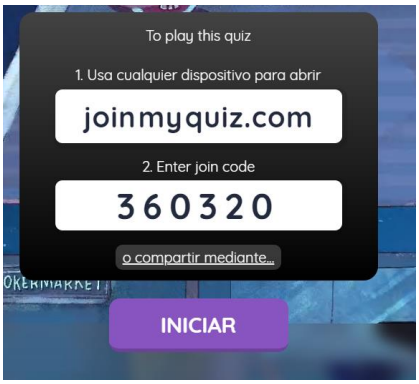
a) Con sus palabras describan la diferencia entre las ventas tradicionales y las ventas consultivas (basadas las necesidades del cliente).
b) Reflexiona sobre los casos dados en la siguiente tabla y argumentas tus respuestas frente a cada situación:

CASO #	DESCRIPCIÓN	PREGUNTAS	RESPUESTAS
CASO 1	**Asuma que usted fue abordado en un almacén de ropa por un vendedor que logró convencerlo de comprar algo que en realidad usted NO necesita.**	Al llegar a casa… ¿Consideras que realmente te sentirías satisfecho con la compra realizada?	
		¿Cuáles crees serían tus pensamientos, emociones y sentimientos frente a esta situación?	
		¿ Te gustaría volver a visitar y/o comprar en ese lugar?	
CASO 2	**Necesitas comprar determinado producto y para ello, acudes a un establecimiento comercial en donde recibes una excelente atención y te brindan la asesoría que requieres para tomar la decisión sobre el producto que más te conviene adquirir**	Teniendo en cuenta esas circunstancias, ¿Te sentirías satisfecho?	
		¿Cuáles serían tus emociones y pensamientos al respecto?	
		¿Volverías a comprar allí?	

3.2 Contextualización

Aprendiz, con el ánimo de identificar los saberes previos frente a los ejes temáticos principales que se abordarán en esta guía de aprendizaje, te invito a participar de manera individual en el juego de *quizizz*, el cual está conformado por cinco preguntas relacionadas con las ventas, el servicio postventa, el plan de negocios, entre otras; cada una cuenta con un tiempo de 30 segundos para que selecciones tu respuesta. Ganará quien tenga el mayor número de aciertos en el menor tiempo.

Ingresa a través del siguiente enlace: https://quizizz.com/join?gc=360320



Una vez culmines tu participación en el juego, toma un pantallazo y envíalo a tu instructora a través de whatsapp. Posteriormente, participa en la actividad de retroalimentación.

¡Éxitos con el desarrollo de la actividad!

Duración: 30 minutos

3.3. Actividades Apropiación

a) Implementar las acciones de mejora planteadas para el proceso comercial de los establecimientos seleccionados, aplicando técnicas de venta y estrategias de servicio postventa, realizando un plan de ergonomía y pausas activas para el mejoramiento de su desempeño labor.

3.3.1 Ejercicio de autoevaluación

Según Jorge Eliécer Prieto Herrera*, en su libro "Las ventas: una profesión para gente superior"* , **ser vendedor es la mejor labor que existe en el mundo**, la más apasionante, la de mayor exigencia, la que nos obliga a saber de todas las demás profesiones, la de reír cuando hay que reír y llorar cuando nos toca llorar, la de recorrer un día todo el territorio asignado sin vender un solo peso y arrancar al día siguiente como si nada hubiera pasado, mejor dicho: la de gente única, exclusiva, especial, vale la pena decir, *la de gente superior*.

Teniendo en cuenta que en esta fase de ejecución, uno de los resultados a alcanzar está orientado a efectuar la acción de ventas, te invito de manera individual a realizar este corto ejercicio de autoevaluación para que identifiques tu afinidad actual con las ventas:

¿Es usted vendedor?

Conteste de manera sincera el siguiente ejercicio:

¿Le gusta conversar con la gente?	SÍ ____	NO ____
¿Desea tener espacio para triunfar?	SÍ ____	NO ____
¿Les cae bien a las demás personas?	SÍ ____	NO ____
¿Sabe escuchar?	SÍ	NO
¿Sabe argumentar sus planteamientos?	SÍ ____	NO ____
¿Tiene vocación de servicio?	SÍ ____	NO ____
¿Alguna vez ha vendido algo?	SÍ ____	NO ____
¿Es optimista y dinámico?	SÍ ____	NO ____
¿Tiene habilidades para comunicar sus ideas?	SÍ ____	NO ____
¿Aplica la negociación en el ámbito personal?	SÍ ____	NO ____
¿Es organizado?	SÍ ____	NO ____
¿Es buen lector?	SÍ ____	NO ____
¿Usa agenda de trabajo o planea sus actividades diarias?	SÍ ____	NO ____
¿Cuida su apariencia personal?	SÍ ____	NO ____

***Atención*:** Si usted contestó *SÍ* a todas las preguntas, con seguridad triunfará en la mejor profesión del mundo: las ventas. Pero si usted contestó *NO* a cuatro preguntas, está en la vía de superarse y lograr grandes metas. Si por el contrario, usted contestó *NO* a más de cinco preguntas, necesitarás hacer tu mayor esfuerzo para mejorar esos aspectos, a través de la disciplina, capacitación y entrenamiento constante.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, lapicero negro, o computador*

Duración: *15 minutos*

3.3.2 Aprendiz, conforme grupos de tres personas y seleccionen uno de los temas relacionados en la siguiente tabla, informe a su instructora sobre su elección para verificar que ningún otro grupo tenga el mismo contenido:

N° TEMA	TEMA	LIBRO O FUENTE DE CONSULTA	DETALLES PARA LA CONSULTA DEL TEMA
1	El Vendedor y tipos de vendedores	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Unidad 2. El vendedor - Página 26 hasta la 28.
2	El perfil del vendedor profesional y conocimientos del vendedor	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Unidad 2. El vendedor - Página 30 hasta la 31.
3	La imagen del vendedor	Libro Las ventas: Una profesión para gente superior (4a ed.). Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos Digitalia.	Capítulo 1, página 4 hasta la 8.
4	La Preventa	Libro Las ventas: Una profesión para gente superior (4a ed.). Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos Digitalia.	Capítulo 2, página 43 hasta la 49.
5	El proceso de venta	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Capítulo 6, páginas 107 hasta la 109
6	Técnicas de Venta (Modelo AIDA y técnica SPIN)	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Capítulo 3, páginas 48 y 49
7	Concertación y preparación de la visita comercial y toma de contacto y presentación	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Capítulo 3, páginas 51 y 52
8	Objeciones del cliente	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Capítulo 3, páginas 53 y 54
9	Cierre de la venta	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Capítulo 3, página 55
10	Seguimiento de la venta	Libro Procesos de venta Disponible en la Biblioteca virtual SENA – Base de datos e-books.	Capítulo 3, páginas 56 y 57
11	Servicio postventa		

Una vez hayan definido el tema a trabajar, procedan a realizar lo siguiente:

1. Consulte en la biblioteca virtual del SENA el tema seleccionado, realice la respectiva lectura e interpretación de la información.
2. Con su equipo de trabajo prepare una exposición concisa sobre el tema, en el que incluya ejemplos e imágenes; además, al final de la presentación deben ejecutar una dinámica o lúdica a través de la cual se pueda identificar que tanto comprendieron nuestros compañeros sobre el tema

expuesto (juegos de preguntas); esto, con la finalidad de construir conocimiento colectivo y retroalimentar la temática. **Tenga en cuenta los siguientes Tips para la exposición:**

- ✓ Haga uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas que le faciliten la transferencia de la información, esto puede ser a través de diapositivas elaboradas en power point o prezzy; también puede elaborar un video corto utilizando powtoon o cualquier otra de su preferencia.
- ✓ Prepare una actividad lúdica o una dinámica para realizar las preguntas a sus compañeros, esto puede ser a través de aplicaciones online como Quizzes, Kahoot o también a través de actividades escritas como crucigramas, completar palabras o cualquier otra en la cual pongas a prueba tu creatividad e imaginación para pasar un rato en el que todos podamos aprender a través del juego.

3. Participe de manera activa en la retroalimentación orientada por su instructora.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*
- ✓ *EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*
- ✓ *IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: computador o dispositivo móvil con acceso a internet*
Duración: *1 hora*

3.3.3 Video técnicas de venta

Con el ánimo de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la actividad anterior, en parejas, graba un video no mayor a 5 minutos en donde se pueda visualizar un juego de roles cliente – vendedor, aplicando los siguientes elementos:



- ✓ El proceso de venta
- ✓ Una de las Técnicas de venta estudiadas
- ✓ Objeciones (por lo menos dos)
- ✓ Cierre de ventas
- ✓ Es importante que además tengas en cuenta la presentación personal, los elementos de la comunicación (escucha- lenguaje corporal y verbal) y proyectar algunas de las características con las que debe contar un vendedor.
- ✓ El producto y la situación a interpretar en el juego de roles es de libre elección por parte de los integrantes de cada grupo.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*
- ✓ *IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: computador o dispositivo móvil cámara y acceso a internet*
Duración: *1 hora*

3.3.4. Estrategias de servicio postventa



Aprendiz, conforma grupos de máximo tres personas y profundiza sobre el tema de servicio postventa, realizando consultas en diferentes fuentes de información. A partir de esto, realiza una infografía en donde consolides los datos más relevantes sobre este tema, tales como: definición y ejemplos de estas estrategias; incluye imágenes que representen todo lo anterior.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*
- ✓ *IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: Hoja de papel bond, lapicero negro, o computador*
Duración: *1 hora*

3.3.5 implementación acciones de mejora



Aprendiz, es momento de que retomes la propuesta de mejora realizada en la fase de planeación y con tu equipo de trabajo socialices dichas acciones a la empresa seleccionada, con el ánimo de que se implementen aquellas actividades que se consideren pertinentes.

También puedes complementar dicha propuesta con actividades y recomendaciones nuevas, conforme a los conocimientos que hayas apropiado en esta guía de aprendizaje, especialmente en lo relacionado con las técnicas de venta, servicio post venta, etc.

Como evidencia de lo anterior, realiza un informe en el cual describas cómo fue la dinámica para socializar las acciones de mejora con la empresa, la respuesta y acogida por parte de las Directivas del establecimiento comercial y en lo posible anexar evidencias fotográficas o pantallazos en donde se visualice este ejercicio de socialización.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *EFECTUAR LA VENTA CUMPLIENDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*

- ✓ *EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN*
- ✓ *IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA*

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*
Materiales y/ o recursos*: computador o dispositivo móvil con acceso a internet*
Duración: *1 hora*

b) Utilizar herramientas tecnológicas para formular el plan de negocio del emprendimiento caracterizado, teniendo en cuenta el presupuesto y los recursos disponibles para su puesta en marcha, promoviendo los derechos humanos y fundamentales del trabajo.

3.3.6 Formulemos el plan de negocio

Retomemos nuestros avances en el área de emprendimiento, en donde ya valoramos y definimos nuestra idea de negocio; a partir de esto, los invito a participar en la transferencia orientada por su instructora, sobre la importancia, características, estructura y contenido de un plan de negocio a través del modelo canvas; así como la determinación de las estrategias de marketing mix; al final de la sesión participe de manera activa en la dinámica planteada para afianzar la temática y resolver sus dudas al respecto.

Posteriormente, con su equipo de trabajo, procedan a diseñar un documento en Word o pdf que contenga el plan de negocio para la idea seleccionada, incluyendo los siguientes ítems:

- Resumen ejecutivo en donde se incluya la descripción de las estrategias de marketing mix adoptadas y los recursos requeridos para llevar a cabo el proyecto.
- Modelo de negocio canvas (plantilla debidamente diligenciada)



Nota: participa en la sesión que programará tu instructora para sustentar tu plan de negocios.

Resultados de aprendizaje:

- ✓ *Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias del mercado*
- ✓ *Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada*

Ambiente requerido: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos
Materiales y/ o recursos: computador o dispositivo móvil con acceso a internet
Duración: 8 horas

3.3.7 Taller principios matemáticos y leyes físicas

1. RESOLUCION DE ECUACIONES DE PRIMER GRADO CON UNA INCOGNITA

Para resolver una ecuación de primer grado, se simplifica la expresión reduciendo términos semejantes y se efectúan las operaciones indicadas hasta obtener una expresión de la forma: mx + b = O, cuya solución es x = -b/m

Toda ecuación que se puede reducir a una expresión de la forma mx + b = O es una ecuación de primer grado con una incógnita. Se debe tener en cuenta que en toda ecuación se pueden efectuar las siguientes operaciones, sin alterar la solución: 1. Sumar o restar a ambos miembros de la igualdad la misma cantidad. Si : a = b Entonces: a + c = b + c ó a - c = b - c 2. Multiplicar o dividir ambos miembros de la igualdad por la misma cantidad diferente de cero.

Resolver:

a) 4x + 5 = -12
b) x + 5 = 12
c) 3x+2y = 20
d) 5z=4y
e) 2x-1 = x+3

2. Ejercicios perímetro

Perímetro de un cuadrado:

a) Halla el perímetro y el área de un cuadrado de 3 m de lado.
b) Halla el perímetro y el área de un cuadrado de 11,3 m de lado
c) Halla el perímetro y el área de un rectángulo cuyos lados miden 4,5 m y 7,9 m respectivamente
d) Un terreno mide 1000 metros cuadrados de superficie. Si el terreno ha costado 105 millones, ¿a que precio se compro el metro cuadrado?.

3. Consulta diferentes fuentes de información confiables (libros, artículos web, etc), sobre los cambios físicos en los cuerpos de acuerdo con las teorías, leyes y principios; realiza una infografía en donde plasmes la información más relevante frente a la temática. Para dicha actividad, puedes utilizar herramientas online como Picktochart, canvas o en su defecto, power point.

Resultados de aprendizaje:
Ambiente requerido: Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos
Materiales y/ o recursos: hojas y lápiz
Duración: 2 horas

3.3.8 ENTREVISTA COMO MEDIO DE INGRESO AL MUNDO LABORAL

Aprendices, ya hemos iniciado la fase de ejecución una de las más importantes en el desarrollo de su proceso formativo, es por ello, que los invitamos a ejecutar las actividades trabajando de manera responsable y comprometida, de tal forma que puedan tomar decisiones para la vida de forma asertividad, tolerando la diferencia y especialmente enfocadas hacia la equidad social y laboral a partir de las estrategias basadas en la cultura de paz y los derechos humanos fundamentales.

A partir de esta fase ustedes se encuentran culminando el proceso lectivo de la formación y acercándose a una nueva experiencia que es la laboral, en la cual van a mostrar todos esos conocimientos que fueron aprendidos y desarrollados durante todo el proceso de formación del técnico, es por ello, que en esta fase se trabajarán dos actividades las cuales les permitirá enfrentarse a ese primer paso para la obtención de un empleo que es la entrevista laboral.

Para el alcance de los resultados de esta fase, el aprendiz deberá revisar y observar el material de apoyo de ética (diapositivas- pasos para realizar una buena entrevista laboral), siendo el caso en que quede alguna duda o inquietud podrá dirigirse al libro que encontrará allí mismo dentro del material de apoyo denominado LA ENTREVISTA LABORAL.

Las actividades que deberá realizar son:

ACTIVIDAD 1:

Con la información de las diapositivas y/o libro La entrevista laboral:

- Diseñe el modelo de una entrevista laboral donde contenga todos los puntos referenciados en las diapositivas.

ACTIVIDAD 2:

A partir de la entrevista por usted diseñada:

- Realice un video donde usted es el entrevistado (postulante a un cargo), podrá pedirle ayuda a alguien de su familia para que lo acompañe en la actividad participando como entrevistador.

Ambas evidencias deberán ser enviadas a su instructora de ética al correo electrónico o por el medio acordado en la fecha con ella convenida.

SEMADAR PEADA SOTO: speada@misena.edu.co

Aprendices, recuerden que estas son las ultimas actividades del área de ética, con responsabilidad y compromiso lograrán aprobar sus competencias para culminar un proceso e iniciar un nuevo proyecto de vida fortaleciendo sus capacidades para el mundo laboral y productivo.

3.3.9 JOB INTERVIEW

La idea inicial al presentar la hoja de vida es conseguir un empleo; su objetivo es ser aceptado en el puesto al cual aplica, razón por la cual debe prepararse para la entrevista de trabajo, que es uno de los pasos esenciales al momento de ser considerado para su vinculación a una empresa. Por tanto esta debe ser preparada, de manera que sea convincente, veraz y contundente. A su vez, la información debe ser lo más concreta y organizada posible, pues esto ahorra tiempo y esfuerzo, al igual que demuestra lo aprendido durante su proyecto de formación.

En la hoja de vida el aspirante debe presentarse como el candidato más idóneo para las exigencias del cargo al que aplica y aún más si es una posición de logística. Pero es en la entrevista en donde se ahonda en esos acpectos y otros relevantes para la organización que realiza el proceso de selección.

Usted debe consultar el material de apoyo de ingles, en el que muestran como construir puede usted responder a las preguntas mas frecuentes que se formulan durante una entrevista laboral. Incluyendo los términos propios de su área, que le mostraran como alguien conocedor de su quehacer. De el mismo materia de apoyo, de respuesta a las preguntas marcadas con (*) y en (**) especialmente, ya que en esta pregunta se espera que usted pueda hacer uso del vocaculario técnico de su área de estudio. Luego de dar respuesta al cuestionario de la entrevista, grabe un audio en el cual simula la realización de dicha entrevista.

c) Determinar las condiciones ambientales y laborales de la organización y las estrategias implementadas para el control de ATEL, participando además en la maratón de ejercicio físico para el mejoramiento del desempeño laboral

3.3.10 Implementación de la Pausas Activas a través de la maratón de ejercicios físicos

Apreciado aprendiz con el fin de implementar la pausa activa como estrategia en prevención de riesgos biomecánicos, frente al desarrollo de la práctica de actividad física y su desempeño laboral a futuro durante los encuentros de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace necesario que usted:



A) Realice con base en la elaboración del video solicitado por el instructor de Cultura Física, la incorporación y aplicación de ejercicios físicos que sirvan como PAUSA ACTIVA, dentro de su desempeño laboral, según los requerimientos de su programa de formación.

B) Recuerde: Su participación activa y que los ejercicios básicos deben ser acordes con su programa de formación, prevenir los riesgos ocupacionales, a través de la aplicación de técnicas de cultura física que reduzcan los la aparición de riesgos biomecánicos. Recuerde que debe involucrar el material reutilizable o reciclado en los elementos o vestimenta empleada en la ejecución de la rutina.

C) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena y enviar una copia al correo electrónico geescama@misena.edu.co después de ser revisada.

3.3.11 Hablemos de Integralidad

Aprendices, estamos dando inicio a la fase de Ejecución de su proyecto formativo, teniendo en cuenta la crisis de orden nacional por COVID-19, y con el objetivo de evidenciar su nivel de apropiación de los conocimientos, es necesario que participe en la actividad "Hablemos de integralidad en su proceso formativo".

Lo invitamos a que realice de manera individual:

1) 3 trovas relacionadas con la temática de seguridad y salud en el trabajo y protección ambiental, deberán contener los términos relacionados con (factores de riesgo laborales, accidentes de trabajo, prevención de riesgos, reciclaje, manejo de los residuos, uso efectivo de los recursos).
2) Realice un video con una duración de 2 minutos donde realice la interpretación de las trovas, recuerde llevar una buena presentación personal.
3) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena, después de ser revisada.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Evidencias de Desempeño:** 1. Juego de roles implementación técnicas de venta y servicio al cliente 2. Video Implementación de la pausa activa.	ATIENDE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE SERVICIO. MANEJA RESPUESTA A CLIENTES SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. PRESENTA INFORME DE TRAZABILIDAD DE SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN DETERMINA LAS NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE SEGÚN SEGMENTO DE MERCADO. DEMUESTRA FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIOS PARA LA VENTA SEGÚN NECESIDADES DEL CLIENTE. APLICA TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN TENIENDO EN CUENTA EL PRODUCTO OFERTADO INTERACTÚA CON EL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLO DE SERVICIO	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Observación directa Instrumento

3. Video: Hablemos de integralidad 4. Participación en maratón de actividad física. **Evidencias de Producto:** 1. Informe con los resultados de la implementación de las acciones de mejora en los establecimientos seleccionados. 2. Plan de negocio -modelo canvas 3. Taller principios matemáticos y leyes físicas. 4. Entrevista como medio de ingreso al mundo laboral 5. BILINGUISMO: Realizar escrito dando respuesta a las preguntas obligatorias y opcionales de la entrevista laboral. 6. TALLER: PRÁCTICO APLICACIÓN NORMAS ICONTEC	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO. - PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN. - APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE LA TECNOLOGÍA TIC, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y RECOMENDACIONES. DETERMINA GRUPOS FOCALES DE MERCADO DE ACUERDO CON LA .IDEA DE NEGOCIO - CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO. RESUELVE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA INTERPRETA CAMBIOS FÍSICOS DE LOS CUERPOS DE ACUERDO A TEORÍAS, LEYES Y PRINCIPIOS. Ejercicio de los derechos del trabajo, derechos de solidaridad o de los pueblos, desarrollo que permita una vida digna herramientas laborales: salario, prestaciones sociales, seguridad social y contratación. Integra acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y los valores de la convivencia social y ciudadanía, Desarrolla documentos relacionados con los derechos y las obligaciones políticas, prestacionales, sociales, y de bienestar derivadas de las acciones laborales. Argumenta el ejercicio de los derechos del trabajo como defensa de los mismos y expresión de la ciudadanía laboral y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. 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. Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de sst según las condiciones de su ambiente laboral. Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y	Lista de valoración de desempeño. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación

	salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. APLICA LAS TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS. REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA. EMPLEA PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS NORMATIVIDAD VIGENTE. UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO. GRÁFICA LA INFORMACIÓN CON CONTENIDOS SEMÁNTICOS. USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL. APLICA LAS TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1. Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. 2. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. 3. Estructura un plan de ergonomía y pausas activas según contexto laboral. 1. Conserva la espalda recta mientras se encuentra realizando actividades físicas de fortalecimiento muscular a nivel de Extremidades superiores e Inferiores. 2. Ubica las piernas al ancho de los hombros, mientras se encuentra realizando el fortalecimiento muscular a nivel de Extremidades superiores e Inferiores. 3. Conserva la espalda recta mientras se encuentra de pie, realizando actividades de traslado de su cuerpo en el espacio. 4. Identifica rangos de movimiento articular con el fin de prevenir riesgos ergonómicos al realizar los ejercicios de la rutina elaborada. 5. Refleja la aplicación de ejercicios de refuerzo orientados al mejoramiento de la postura y esquema corporal durante la realización de ejercicios de la rutina elaborada. 6. Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. 7. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Entrevista laboral: Es la técnica más utilizada en los procesos de selección de personal. Ante un puesto de trabajo vacante o de nueva creación, se establece el perfil del candidato y, posteriormente, a través de la entrevista, se elige a uno de los candidatos para cubrir el puesto determinado.

Pausas Activas: son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.

Preventa: El objetivo de la pre-venta es recolectar y elaborar toda la información posible y disponible del cliente, se extiende desde la localización del cliente hasta la planificación de la visita, pasando por la elaboración de un perfil, la calificación y programación de la visita.

Post venta: se refiere al plazo posterior a la compra. Durante este período se lleva a cabo una atención al cliente dirigida a ejecutar estrategias que mejoran la experiencia del cliente después de una venta.

Con la postventa se busca mantener un diálogo constante y permanente con el cliente, acorde con sus preferencias y necesidades. De este modo, tu marca permanece tanto en la mente como en las elecciones de compra de tus clientes.

Venta: Vender es el paso clave del proceso. Es la etapa en la cual se debe transformar al cliente , sobre la base de la información obtenida y elaborada en la pre-venta, en cliente cumpliendo en forma ordenada una serie de paso que van desde el Acercamiento al Cierre.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ Prieto Herrara, J., (2015). Las ventas : una profesión para gente superior -4a. ed. -- Bogotá: Ecoe Ediciones. Tomado de: http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/visorepub/47173
- ✓ Polio Morán, J. (2014). Procesos de venta. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=5349
- ✓ https://ebookcentral-proquestcom.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3208242&query=ENTREVISTA+LABORAL#
- ✓ Danper. "Pausas Activas Para Ser Más Productivo En El Trabajo." *Portafolio* [Bogotá] 2015: Portafolio, May 25, 2015. www. Portafolio.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Carolina Franco Parra**	**Instructora**	**FPI**	**Octubre de 2020**

	Semadar Peada Soto	**Instructora**	**Académica**	**9-10-2020**
	Luis Rodolfo Hurtado	**Instructor**	**FPI**	**9-10-2020**
	Gloria Eugenia Escarria Aguado	**Instructora**	**FPI**	**Octubre de 2020**

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

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