PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL
INTEGRAL GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Técnico en asesoría comercial
- **Código del programa de formación**: 631101 - Versión 2.
- **Nombre del proyecto:** Impulso de la actividad de ventas en empresas comerciales de la región
- **Fase del proyecto:** Evaluación.
- **Actividad de proyecto**: AP4. Verificar los resultados del informe de seguimiento a clientes teniendo en cuenta los requerimientos de la organización.

- **Competencias**
  Técnica:
  - **260101034.** Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento.

  Claves:
  - **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.

  Transversal:
  - **240201533.** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
  - **210201501**. Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **Resultados de aprendizaje**:
  Técnica:
  - **260101034-01.** Determinar acciones post venta a partir de la experiencia de servicio.
  - **260101034-02.** Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización.

  Claves:
  - **240202501-05.** Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.
  - **240202501-06.** Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

  Transversal:
  - **240201533-01.** Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.
  - **240201533-02.** Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.
  - **240201533-03.** Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
  - **240201533-04.** Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
  - **210201501-01.** Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
  - **210201501-02.** Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
  - **210201501-03.** Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
  - **210201501-04.** Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

- **Duración de la Guía**: 336

Técnicas:	192
Claves:	48
Transversal:	96

2. Presentación

Una vez realizada la venta y entregado a satisfacción el producto, es necesario realizar un Informe de resultados de seguimiento al cliente para determinar los posibles errores que se cometieron en el servicio, cabe resaltar que un cliente satisfecho es la mejor publicidad que puede tener una organización, puesto que genera fidelidad y lealtad a la marca manteniendo largas relaciones redituables a la organización.

Es por eso que tener un pleno conocimiento de la experiencia de los clientes con la compra del producto o servicio ofrecido garantiza mejoras por la implementación de estrategias de *marketing* para sostener clientes leales; pero la experiencia del servicio no finaliza con la venta finaliza en el servicio postventa, sino que el vendedor debe realizar un seguimiento permanente a este proceso.

El inglés es una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social por lo que se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatro (4) habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Además de lo anterior, se trabajará la competencia para ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los convenios internacionales, en donde los distintos estados del desarrollo de la humanidad y el trabajo han ejercido un papel determinante, como factor clave en la construcción de las relaciones sociales, de habilidades individuales y colectivas de la promoción de la dignidad humana. Así mismo, se busca potenciar el comportamiento emprendedor que permita identificar características y competencias emprendedoras, aplicándolas en cuatro (4) temas que son de especial relevancia para la actividad emprendedora: proceso de toma de decisiones, creatividad, ejecución de estrategias y negociación; teniendo siempre presente el proyecto que desea desarrollar y el entorno que desea impactar.

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa quien de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes; la fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje y la consecución de los niveles de habilidad esperados. No olvide revisar, explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Aquí se encuentran las actividades de aprendizaje a desarrollar para apropiarse y poner en práctica los conocimientos por cada una de las competencias de la fase de evaluación.

En el siguiente cuadro se observa, para cada una de las competencias, el momento y las evidencias a entregar, según las actividades de aprendizaje asociadas a cada competencia. La entrega de las evidencias se realizará durante las nueve (9) semanas planeadas para esta guía, como se observa a continuación:

<table>
<tr><td>Semanas</td><td>S1</td><td>S2</td><td>S3</td><td>S4</td><td>S 5</td><td>S6</td><td>S7</td><td>S8</td><td>S9</td></tr>
<tr><td></td><td>40</td><td>40</td><td>40</td><td>40</td><td>40</td><td>40</td><td>40</td><td>40</td><td>40</td></tr>
<tr><td rowspan="4">260101034</td><td colspan="2">RAP37_GA4_ AA1_EV01_ _ Cuestionario sobre Posventa y experiencia de servicio.</td><td colspan="3">RAP37_GA4_AA3_ EV01_Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas.</td><td colspan="4">RAP49_RAP50_GA4_AA1_AA2_EV01 _de valoración.</td></tr>
<tr><td>24</td><td>24</td><td>28</td><td>4</td><td>16</td><td>6</td><td>4</td><td>8</td><td>8</td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="3"></td><td colspan="4">RAP47_RAP48_GA4_AA3_AA4_EV01 _Taller de negociación.</td><td colspan="2">RAP25_GA4_AA 1_EV01_English Exam_</td></tr>
<tr><td>14</td><td>12</td><td>12</td><td>8</td><td>12</td><td>12</td></tr>
<tr><td rowspan="2">240202501</td><td colspan="3">RAP25_GA4_A A2_EV01_ Database Poster</td><td>RAP38_GA4_ AA4_AA5_E V01_CC_ Informe de resultados de seguimiento al cliente.</td><td colspan="3">RAP28_AA4_EV0 1_Presentation on the topic</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td></td><td></td><td>6</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>RAP10_R AP12_GA 4_AA3_A A4_EV01 _Presentaci ón y Mapa mental violación de</td><td>RAP11_RA P13_GA4_A A1_AA2_EV 01 _Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales</td><td></td></tr>
</table>

						RAP28_AA4_EV01_PJ_Presentation the		derechos del trabajo	**s y** colectivos en el trabajo.	
2102015 01		24	24								
Total horas	36			38	36	38	38		36	38	

1. 1 Actividades de aprendizaje competencia técnica 260101034. Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento

Monitorear al cliente es una actividad de seguimiento que le permite a la empresa conocer su experiencia con los productos y servicios, identificar situaciones donde se puedan tomar acciones de mejora y corregirla, qué se está haciendo o dejar de hacer de acuerdo con el plan de acción establecido. Este monitoreo debe realizarse de manera continua y mediante procedimientos únicos establecidos por la empresa. Además, por medio del monitoreo se conoce si se están logrando los cambios deseados y obtenemos información valiosa y oportuna para alcanzarlos.

Esta medición de la satisfacción del cliente se puede realizar a través de entrevistas, encuestas, formularios en los que el cliente responderá preguntas abiertas o realizar valoraciones durante la atención al cliente o en la postventa.

1.1.1. Actividad de aprendizaje GA4-260101034-AA1. Identificar las fallas en el proceso de prospección de clientes teniendo en cuenta requerimientos de la organización

Para el desarrollo de esta actividad el aprendiz podrá realizar las actividades de seguimiento y monitoreo necesarias para conocer si está cumpliendo con los objetivos trazados de satisfacción al cliente.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del componente formativo: **Postventa.**

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia RAP37_GA4_AA1_EV01_ Cuestionario sobre Posventa y experiencia de servicio.**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo. El cuestionario se debe desarrollar en un tiempo de 45 minutos desarrollando 17 preguntas referentes al tema.

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia:

- **RAP37_GA4_AA1_EV01_ Cuestionario sobre Posventa y experiencia de servicio.**

1.1.2 Actividad de aprendizaje GA4-260101034-AA2. Reconocer las peticiones quejas o reclamos a partir de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes

En esta actividad el aprendiz podrá identificar cómo gestionar las reclamaciones o denuncias de los clientes para lograr la conversión de clientes insatisfechos en satisfechos gracias a la retroalimentación recibida y poder tomar medidas de mejora.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del componente formativo: **Servicio al cliente.**

Evidencias:

- **Evidencia: RAP37_GA4_AA2_EV01_ITC_Informe de resultados PQR aplicando técnicas.**

Hoy en día existe mayor competencia entre las organizaciones, por tanto, lograr la satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en toda una necesidad. Por tal motivo, es de especial relevancia contar con un proceso para gestionar las reclamaciones de los clientes. De tal manera, que definir un proceso para gestionar las reclamaciones de los clientes es un apoyo para convertir clientes indecisos o insatisfechos en clientes satisfechos y poder fidelizarlos.

El principal objetivo cuando se diseña un proceso para gestionar las reclamaciones o denuncias de los clientes es lograr la conversión de nuestros clientes insatisfechos en satisfechos gracias a la retroalimentación recibida. Este proceso debe considerar los siguientes aspectos:

1. Definir con claridad las responsabilidades que se ocupan de la gestión de las quejas.
   Ejemplo: área de servicio al cliente, gerencia.
2. Considerar las diferentes opciones de denuncia por parte del cliente y detallar las formas en que consideraremos como aceptable una queja.
   Ejemplo: peticiones, quejas, reclamos.
3. Describir los pasos que la organización debe seguir para gestionar la denuncia.
   Ejemplo: grabación, notificación de recibo al cliente que la pone, evaluación, tratamiento, solución, toma de decisiones y acciones, comunicación de la solución al cliente que interpuso la queja y cierre definitivo de la misma al registrar su solución.
4. Detallar el proceso de revisión continuada de quejas y evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para su gestión.
   Ejemplo: mirar las denuncias, clasificarlas y cuáles son las que más se repiten, mencionar qué medidas toma para darle solución.

Deberán observar el proceso de una empresa, para el desarrollo o trámite de las PQRS que indican a sus clientes, ejemplo: https://corporativo.compensar.com/te-escuchamos, luego investigar y aplicarlo a su proyecto/ emprendimiento o a la empresa elegida.

Teniendo en cuenta lo encontrado en el link anterior, presente un Informe con normas APA, incluida la Bibliografía por grupo de trabajo; donde se expliquen los 3 puntos solicitados a continuación:

1. En el cuadro describa cada opción para facilitar su registro según corresponda a cada tipo de PQRS y que sean los utilizados en su proyecto o empresa elegida:

PETICIÓN/SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN

2. A continuación citamos los canales de comunicación, más utilizados en la actualidad, deben indicar los beneficios de cada uno representa.

CANALES DE COMUNICACIÓN EN PQRS	BENEFICIOS DE LOS CANALES EN PQRS
Redes sociales	
Blog	
Email marketing	
Chat en línea	
Foros de discusión	
Área de soporte técnico	
Canales de comunicación externos	

3. El servicio al cliente cuenta con las PQRS, para optimizar los canales de comunicación con el cliente explique: ¿cuáles son los usos o para qué sirven?

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	USOS DE LA HERRAMIENTA
Encuestas online	
Software de retroalimentación online	
SMS (servicio de mensajes cortos)	
Correo electrónico	
Otros indicar cual……	

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** Informe de resultados PQR identificando técnicas.
- **Formato: .PDF**

Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:

- **RAP37_GA4_AA2_EV01_ITC_Informe de resultados PQR aplicando técnicas.**

1.1.3. Actividad de aprendizaje GA4-260101034-AA3. Realizar un informe de resultados de seguimiento al cliente teniendo en cuenta requerimientos de la organización

En esta actividad el aprendiz reconocerá la importancia de un correcto seguimiento al cliente y las ventajas que aportan a la empresa y al asesor, la atención al cliente, el seguimiento de la venta, las devoluciones y la recompra.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del componente formativo: **Servicio al cliente.**

Evidencias:

- **Evidencia: RAP37_GA4_AA3_EV01_ Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas.**

La postventa incluye una serie de acciones cuya finalidad es la satisfacción del cliente, que quede encantado y regrese. A estas acciones, de acuerdo con Ramírez (2018), las acompañan elementos o partes que deben estar presentes en la postventa. Que sienta que la empresa lo comprende, les da solución a sus quejas y atiende sus dudas; esto inicia inmediatamente después de la venta, cuando llamas al cliente para agradecerle su compra o para averiguar si está o no satisfecho con tu producto o servicio. Por tanto, Ramírez (2018) considera los elementos que hacen parte de la postventa, al respecto:

- La atención al cliente (por este medio se le comunica los beneficios y ventajas del producto o servicio y se recibe las quejas, peticiones y se les da solución a los clientes).
- El seguimiento de la venta (los vendedores deben estar pendientes de cómo se recibió la mercancía, o que los clientes retroalimentan de su experiencia en la compra).
- Las devoluciones (debe ir unida a la garantía que ofrece el producto o a las políticas de la empresa al respecto).
- La recompra (la finalidad de lo anterior es que el cliente regrese y continúe haciéndolo).

Para esta evidencia, se propone la siguiente situación: los clientes de un establecimiento de artículos tecnológicos, denuncian baja calidad de los productos comprados de las marcas XYZ, también se presentan quejas por la mala atención del personal de ventas. Se le solicita como asesor comercial realizar un informe donde se propongan estrategias de seguimiento posventa para clientes online y offline, para conocer las causas que están generando dicha situación:

El seguimiento a los clientes se puede hacer a través de diferentes acciones como las ventas, los PQR, la elaboración de encuestas, entre otros.

Para esta actividad se realizará un seguimiento al cliente postventa, el cual describe en el siguiente informe, debe desarrollar los siete (7) puntos de la siguiente manera:

1. Portada.
2. Introducción (motivo del informe, los resultados del informe y las acciones que se tomaron (máximo 100 palabras).
3. Objetivo del informe (señala que quiere lograr con las reclamaciones de los clientes - máximo 40 palabras).
4. Cuerpo del informe: de acuerdo con situación anteriormente descrita responda lo siguiente:

   a. Describa las estrategias y herramientas de seguimiento posventa al cliente *online* y offline.

   b. Explique: ¿cómo dar seguimiento a los clientes de manera eficiente? Prestando atención a sus consumidores actuales, sin importar qué tan pequeños sean, es esencial para mantener tu negocio a flote.

En los siguientes enlaces encontrará bases de seguimiento al cliente: https://makingexperience.com/blog/resguarda-tu-negocio-con-el-seguimiento-de-clientes/

5. Acciones de mejora (sugiera de acuerdo con los temas vistos, como darles solución a esas reclamaciones).
6. Conclusiones.
7. Referencias bibliográficas con norma APA.

La presentación del informe tener en cuenta Normas APA para trabajos escritos.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas.
- **Formato: .PDF**
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:

❖ **RAP37_GA4_AA3_EV01_Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas**

3.2 Actividades de aprendizaje competencia transversal: 240201533. Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los componentes formativos desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias.

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

La actividad pretende generar la asociación frente a la toma de decisiones cuando se presentan problemas en situaciones concretas en la vida.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Elementos del comportamiento emprendedor.**

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

❖ **Evidencia: RAP49_RAP50_GA4_AA1_AA2_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 para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diana de valoración
- **Formato: .DOC** documento de texto diligenciado "***Anexo_Formato_diana_de_valoracion***".
- **Extensión:** máximo 5 páginas.

- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP49_RAP50_GA4_AA1_AA2_EV01 _Diana de valoración.**

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

La actividad permitirá realizar un experimento sobre la capacidad creativa e innovadora que tenemos los seres humanos frente a la solución de retos que se asumen en la vida diaria cuando se identifican las oportunidades frente al emprendimiento.

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

La actividad de aprendizaje se centra en hacer una relación de la responsabilidad para la ejecución de técnicas de negociación en los emprendimientos.

Duración: 24 horas
.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: Emprendimiento y negociación.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

❖ **Evidencia: RAP47_RAP48_GA4_AA3_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 “Lactifeliz 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:
3. ¿Qué relación tienen?
4. ¿Cómo es su comunicación?
5. ¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?
6. ¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?
7. ¿Qué técnicas o estrategia deberían tener los negociadores para llegar a un acuerdo?
8. Si estuviera en el rol de Lactifeliz, ¿qué perfil negociador asumiría?, ¿en el rol del productor cuál sería su perfil negociador?
9. Construya el triángulo de responsabilidad e identifique los intereses de cada una de las partes involucradas.
10. ¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Producto a entregar: taller de negociación.
Formato: .PDF diligenciar "Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros".
- **Extensión**: libre.

Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:

- **RAP47_RAP48_GA4_AA3_AA4_EV01_Taller de negociación**.

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

El dominio de inglés como segunda lengua se facilita cuando se comienzan a interactuar y brindar diferentes puntos de vista en los cuales se requiere del aprendizaje de verbos modales para expresar opiniones o comentar situaciones que son probables o posibles en un plan o acción.

Durante el desarrollo de las evidencias se solicita expresar opiniones, consejos y puntos de vista sobre acciones vinculadas al campo laboral o profesional en el que se desempeñe.

Dado lo anterior, con base en el material de estudio, material complementario y recursos propuestos por el instructor, desarrolle las siguientes evidencias:

Duración: 24 horas.

Material de formación: El material de formación es **"Inglés con Propósito específico- Asesoria Comercial-What is a Database?, Database Structure, Types of Databases".**

Evidencias:

A continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia RAP25_GA4_AA1_EV01_English Exam**.

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo Inglés con Propósito específico y los subtemas: What is a Database?, Database Structure, Types of Databases. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 60 minutos.

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia:

- **RAP25_GA4_AA1_EV01_English Exam.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA2. Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales y laborales

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en las que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos destacan las recomendaciones, sugerencias e indicaciones, ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse.

En idiomas es bastante útil este conocimiento ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.

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.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es:**"Inglés con Propósito específico- Asesoria Comercial-What is a Database?, Database Structure, Types of Databases".**

- **Evidencia**: **RAP25_GA4_AA2_EV01_Database Poster.**

De acuerdo a la información obtenida tras el estudio del material **"Inglés con Propósito específico- Asesoria Comercial-What is a Database?, Database Structure, Types of Databases",** del componente formativo,el aprendiz construirá una imagen con contenido informativo y expositivo a manera de afiche o cartelera de exposición, en esta práctica de producción creativa con idioma inglés, se pretende que el aprendiz identifique los elementos claves que componen todo el contexto de bases de datos, y los exponga, ofreciendo distintas características y funciones que se cumplen dentro de la asesoría comercial a distintos niveles.

Para desarrollar esta evidencia el aprendiz utilizará el programa o la aplicación de su preferencia que más se ajuste al objetivo del ejercicio, se sugiere hacer uso de las herramientas gratuitas que se disponen en línea, y que permiten incluir elementos creativos combinados con textos e imágenes en donde se puede hacer buen uso del tamaño del espacio o del área de trabajo manteniendo siempre una buena calidad en la presentación de los elementos y las imágenes, (Genially, Canva, Indesign, son sugerencias no únicas opciones).

El aprendiz utilizará información pertinente y relevante o pequeñas construcciones textuales extensa de redacción, creando así secciones impactantes o frases que colaboren en el desarrollo de la evidencia, para que de la misma forma evoquen el concepto o los elementos informativos que se pretenden incluir dentro de la cartelera o afiche expositivo, también se deberá incluir la información referente a los datos del aprendiz que presenta el ejercicio, en una sección o espacio que no afecte la correcta presentación de la información. Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Póster a modo de cartelera o afiche informativo.
- **Extensión:** debe ser una sola imagen o una sola página o una sola diapositiva.
- **Incluir:** datos del aprendiz.
- **No incluir:** palabras en idioma español

Recuerden mantener la formalidad en la presentación de sus documentos, si usted escoge enviar un enlace por medio del espacio de mensajes en el área de envío de la actividad no deberá incluir si no el enlace, Pero si por el contrario decide incluir su enlace en un documento entonces al enviar el documento deberá presentarlo formalmente con una portada y una única hoja en donde se encuentre el enlace, cumpliendo así con la formalidad en la presentación del documento.

- Para hacer el envío de su producto final, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP25_GA4_AA2_EV01_PJ_Database Poster.**

3.1.3 Actividad de aprendizaje GA4-260101034-AA5. Medir la trazabilidad de la postventa para identificar acciones de mejora según informe de resultados

En esta actividad el aprendiz identificará qué instrumentos puede usar para medir la satisfacción del cliente que le sirva para detectar situaciones que se salgan de lo planeado y tomar las debidas correcciones de mejora.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del componente formativo: **La postventa.**

Evidencias:

- **Evidencia:** RAP38_GA4_AA4_AA5_EV01_**Informe de resultados de seguimiento al cliente.**

a. Se entiende como los indicadores o métricas de satisfacción del cliente aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido. En la posventa existen diversas métricas que sirven para realizar seguimiento al servicio al cliente. En esta actividad tendremos en cuenta métricas que miden la satisfacción del cliente. Entendiendo, por tanto, el concepto indicador como el resultado de la relación entre dos o más datos que permite medir de forma cuantitativa o cualitativa sucesos para poder tomar acciones y satisfacción del cliente como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto. Para esta actividad se sugiere apoyarse en la lectura del enlace **https://elviajedelcliente.com/valor-del-cliente/**

b. Luego de las lecturas aplique mediante un caso los indicadores pertinentes. Una vez leída y analizada esta información responda las siguientes preguntas de medición del servicio.

c. Según sus palabras explique métrica e indicador y asócielo/ relaciónelo con una situación de su vida cotidiana.

d. ¿Por qué es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores o métricas?

e. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes? Indique ejemplos de uso.

f. Elabore en este mismo documento cinco preguntas que midan la satisfacción del cliente con las instalaciones, la atención del personal, con la calidad de los productos, con la seguridad en el local, con la honestidad en la entrega de los productos (pesos, medidas, cambios), con relación al hacer un mercado mensual para su familia.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar**: Informe de resultados de seguimiento al cliente.
- **Formato:** .docx en tarea del LMS.
- **Para presentar la evidencia** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:

- **RAP38_GA4_AA4_AA5_EV01_ Informe de resultados de seguimiento al cliente.**

3.5. Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA4. Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales y laborales.

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en las que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos destacan las recomendaciones, sugerencias e indicaciones, ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse. En idiomas es bastante útil este conocimiento ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.

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.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es **"Inglés con Propósito específico- Asesoria Comercial-What is a Database?, Database Structure, Types of Databases".**

Evidencia: RAP28_GA4_AA4_EV01_Presentation on the topic.

En esta oportunidad el aprendiz deberá realizar un entrenamiento y práctica de pronunciación en inglés desarrollando una exposición sobre el de base de datos y sus características de acuerdo a lo analizado en el material de formación, para lo cual deberá desarrollar un video en el que utilice como imagen de apoyo o de fondo la evidencia que se construyó anteriormente la cual era tipo póster, cartelera o afiche, y además incluyendo el audio para el video, con la práctica de pronunciación desarrollada por el aprendiz explicando el tema antes mencionado, para lo cual es opcional que el aprendiz aparezca o no en pantalla, pero es primordial que su práctica de pronunciación sea hecha con un correcto volumen para poder apreciar de manera clara su ejercicio, además deberá incluir elementos creativos que colaboren al objetivo final de la actividad, en la cual se propone que el aprendiz gane confianza en el uso del idioma inglés y más concretamente en lo referente a su contexto formativo. Para desarrollar esta evidencia el aprendiz utilizará el programa o la aplicación de su preferencia que más se ajuste al objetivo del ejercicio, se sugiere hacer uso de las herramientas gratuitas que se disponen en línea, y que permiten incluir elementos creativos, o de las distintas redes sociales que permiten incluir elementos tipo vídeo en donde se pueden editar incluyendo aspectos creativos o elementos de acuerdo a lo solicitado dentro de los parámetros de la evidencia, (Tik Tok, CupCut, MovieCut), También es posible utilizar de forma recursiva los dispositivos celulares que permitan hacer la grabación del video junto a la voz, asegurándose de que el producto final tenga una calidad adecuada de volumen y de imagen.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: Archivo tipo video o enlace al video expositivo.
- **Extensión**: Debe ser una práctica de pronunciación no menor a un minuto 10 segundos.
- **Incluir**: Un saludo al iniciar su presentación en donde se incluyan los datos del aprendiz autor del producto final y una despedida al finalizar su ejercicio de pronunciación con idioma inglés.
- **No incluir**: Palabras en idioma español.

Recuerden mantener la formalidad en la presentación de sus documentos, si usted escoge enviar un enlace por medio de el espacio de mensajes en el área de envío de la actividad no deberá incluir sino el enlace, Pero si por el contrario decide incluir su enlace en un documento, entonces al enviar el documento deberá presentarlo formalmente con una portada y una única hoja en donde se encuentre el enlace, cumpliendo así con la formalidad en la presentación del documento.}

- Para hacer el envío de su producto final, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP28_GA4_AA4_EV01_PJ_Presentation on the topic**.

3.3 Actividades de aprendizaje de la competencia: 210201501. Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales

Para esta competencia es importante conocer que entre las centrales de trabajadores y el gobierno nacional se llegó al acuerdo de incorporar en los programas de formación que imparte el SENA, el desarrollo de capacidades entorno al ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, la política pública del trabajo decente y la construcción de una ciudadanía activa, consciente, participativa e incidente, como expresión tangible de las aspiraciones humanísticas que trascienda la mera información hacia niveles de pensamiento y acción complejas, autónomas y propositivas, como parte constitutiva del desarrollo integral del trabajador.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad

La intencionalidad específica está basada en el marco de los Derechos Fundamentales en el trabajo para que la persona ejerza la ciudadanía laboral valorando sus principios fundamentales y apropiando las herramientas que le permitan protegerla y defenderla.

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo

Esta actividad está fundamentada en los derechos humanos laborales, concretamente en que toda persona tiene derecho al trabajo, en condiciones laborales justas, sin embargo, estos derechos no siempre se garantizan. Los derechos humanos vinculados al trabajo y a los trabajadores son denominados **derechos humanos laborales**, y entre ellos se encuentran comprendidos los derechos fundamentales en el trabajo consagrados por la Organización Internacional del Trabajo.

Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la ciudadanía laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Derechos fundamentales del trabajo.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

Evidencia: RAP11_RAP13_GA4_AA1_AA2_EV01_ **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo**



Nota. Tomada de *Principios relativos a los derechos fundamentales* OIT (2010)

En grupo de trabajo realizar el informe dando respuesta a las preguntas planteadas.

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno y observe la presentación del video *Trabajo decente* que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:

- ¿Qué es trabajo decente?
- ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
- ¿Cómo definiría trabajo digno?
- ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
- ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.

2. Realice la lectura del componente formativo sobre **Derechos fundamentales del trabajo,** para resolver las siguientes preguntas:

- ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
- ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
- ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

3. Realice la lectura del componente formativo sobre **Los derechos fundamentales del trabajo** para responder las siguientes preguntas:

- ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
- ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
- ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
- ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
- ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
- ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

4. Lea la *Cartilla de derecho laboral individual* en la url:

https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Derecho_laboral_individual_RG_ene_11_-46p.pdf

Para resolver las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un contrato de trabajo?
- Para que sean reconocidos los derechos laborales, ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.
- ¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
- ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.
- ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un contrato de trabajo?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato: .**PDF
- **Extensión:** mínimo tres páginas.

Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:
RAP11_RAP13_GA4_AA1_AA2_EV01_ **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano

El derecho del trabajo surge como conquista de la humanidad, producto de jornadas de organización y movilización social en distintos periodos históricos y como respuesta a la necesidad de garantizar la dignidad humana en las relaciones de trabajo. En tal sentido, se ha consolidado un sistema universal y otro regional de protección de los derechos humanos, incluyendo el derecho del trabajo, así como unas Normas Internacionales del Trabajo (NIT) que irrigan la Constitución Política de Colombia y el ordenamiento jurídico colombiano en diversos niveles. Sin embargo, paralelo a tal marco normativo, persisten las violaciones a los derechos humanos del trabajo y altos niveles de desprotección social de amplios sectores de la población, la cual muchas veces ni siquiera conoce sus derechos y la forma de ejercerlos.

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza, en el contexto territorial específico y a nivel nacional

3.3.5 Esta actividad pretende ofrecer herramientas para la práctica solidaria de los mecanismos para hacer exigibles los derechos fundamentales. Su énfasis se centrará en la formación para el acceso a la justicia y el activismo judicial territorial, como herramientas óptimas para alcanzar la materialización de las promesas del Estado Social de Derecho y la Constitución política de 1991, promoviendo el acceso a instituciones locales y el uso de las facilidades tecnológicas.

Duración: 24 horas.

- **Evidencia: RAP10_RAP12_GA4_AA3_AA4_EV01 _Presentación y Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

1. Haga una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, como surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.
2. Atienda el encuentro online con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT - CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el derecho de petición y la acción de tutela tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto
3. colectivo (pliego de peticiones). Basado en el componente formativo y la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el cual presente cuales pueden ser las acciones de la OIT - CIDH - CP frente a una violación de derechos del trabajo. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo **Construccion_Mapa_mental** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar**: mapa mental.
- **Formato:** GFPI-F-135 V01 en .PDF
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.

Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al Espacio:

RAP10_RAP12_GA4_AA3_AA4_EV01 _Presentación y Mapa mental violación de derechos deltrabajo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: RAP37_GA4_AA1_EV01_ _ Cuestionario sobre Posventa y experiencia de servicio.	Comprende como atender las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de servicio.	Cuestionario: **IE-GA4-260101034-AA1-EV01**
Evidencia de desempeño: RAP37_GA4_AA3_EV01_ _ Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas.	Presenta informe de trazabilidad de servicio según políticas de la organización.	Lista de chequeo: **IE-GA4-260101034-AA3-EV01**
Evidencia de producto: RAP49_RAP50_GA4_AA1_AA2_EV01 _Diana de valoración.	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. Formula su visión personal de acuerdo con su motivación y propósito de vida. Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos.	Lista de verificación: **IE-GA4-240201533-AA1-EV01**
Evidencia de desempeño: RAP47_RAP48_GA4_AA3_AA4_EV01_Taller de negociación.	Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. Asocia técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales y profesionales.	Lista de verificación: **IE-GA4-240201533-AA4-EV01**
Evidencia de producto: Documento . **RAP25_GA4_AA2_EV01_ Database Poster.**	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo: **IE-GA4-240202501-AA2-EV01**

Evidencia de producto: Documento . RAP28_GA4_AA4_EV01_ Presentation on the topic.	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo: **IE-GA4-240202501-AA4-EV01**
Evidencia de producto: RAP38_GA4_AA4_AA5_EV 01_Informe de resultados de seguimiento al cliente.	Elabora informe Posventa con base en la experiencia con el cliente.	Lista de chequeo: **IE- GA4-260101034-AA5-EV01**
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. RAP25_GA4_AA1_EV01_English Exam.	Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	Cuestionario. **IE-GA4- 240202501-AA1-EV01**
Evidencia de producto: RAP11_RAP13_GA4_AA1_AA 2_EV01 _Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.	Lista de chequeo: **IE-GA4-210201501-AA2-EV01**
Evidencia de desempeño: **RAP10_RAP12_GA4_A A 3_AA4_EV01 _** Presentación y Mapa mental violación de derechos del trabajo	Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	

5. Glosario de términos

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

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 estas puedan producir.

Apertura: acto con que se da comienzo a las funciones de una asamblea, centro o institución en la sesión de apertura de cualquier proceso.

Base de datos: las bases de datos son una herramienta fundamental en el entorno informático hoy en día y tienen aplicación en la práctica totalidad de campos como los negocios, organizaciones y en la vida personal. Su aplicabilidad responde a la necesidad de gestionar datos que provean información pertinente.

Caja: aparato usado en los comercios y establecimientos públicos para realizar automáticamente operaciones matemáticas básicas y guardar el dinero.

Cajero: persona encargada de la entrada y salida de caudales en un comercio o un banco.

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan con base al beneficio, mientras que las

decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso hablamos de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

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.

Cliente: persona que utiliza habitualmente los servicios de un profesional o de una empresa. Un cliente es la persona o entidad que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Clientela: conjunto de clientes de una empresa, de un establecimiento o de un profesional

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.

Contrato de trabajo: de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo, en su artículo 22, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural, se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

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

Cultura: la cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones.

Democracia: etimológicamente, la palabra democracia significa literalmente “el poder del pueblo“. Proviene de los términos griegos “demos“, que significa “gente“, y “kratos“, que significa “autoridad” o “poder“. Desde un punto de vista político y filosófico se define como un sistema de organización social. En él, el poder recae en manos de los ciudadanos, ya sea de una forma directa o representativa. En un sistema democrático todos los ciudadanos son considerados libres e iguales.

Devenir histórico: el término devenir apunta al proceso de ser, o también si se quiere, al hecho de ser como un proceso. De este modo es frecuente o habitual ubicar como contrarios devenir y ser. Con este vocablo se apunta a todas las formas de llegar a ser, por lo cual al aplicarlo a la historia se refiere a los procesos acontecidos a través del tiempo.

Diálogo social: en sentido amplio el término "diálogo social" se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas, sindicatos, asociaciones, grupos, comunidades, etc.) con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.

Dignidad humana: es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

Encuesta: las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información a un grupo de individuos sobre diversos temas.

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.

Entrevista: la entrevista es una charla en la que una persona hace a otra una serie de preguntas sobre un tema determinado.

Esclavismo: o esclavitud es un modo de producción sustentado en la mano de obra forzada, sometida, que no recibe ninguna ganancia ni remuneración a cambio de sus esfuerzos y que no goza además de ningún tipo de derechos laborales, sociales, ni políticos, siendo reducida a la propiedad del amo o patrono, como si de un objeto se tratara.

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.

Explotación laboral: se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Feudalismo: la palabra feudalismo proviene de la organización de la producción basada en la apropiación sobre la tierra. Las relaciones de producción se basan en el poder sobre la tierra, y la manera como el propietario de esta establece relaciones de subordinación y control sobre quienes trabajan la tierra, a quienes se les ha permitido que vivan en ella, además de garantizar la producción. El feudalismo se basa en un sistema de relaciones de poder basadas en la adhesión al Señor feudal, a cambio de esto, el vasallo entra en una relación de dependencia con el señor feudal, debiendo trabajar la tierra y tomar las armas en defensa de su señor en caso de ser necesario. Además, debe pagar tributo de su cosecha o producción.

Fidelizar: una acción dirigida a conseguir que los clientes mantengan relaciones

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

Fuerzas productivas: Incluyen la fuerza de trabajo humano y el conocimiento disponible a un nivel tecnológico dado de los medios de producción.

Globalización: la globalización es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Esta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la Internet)

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

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

Mercadeo: proceso mediante el cual las empresas crean valor para sus clientes y generan fuertes relaciones con ellos para, en reciprocidad, captar valor de los clientes.

Mercado de consumo: se compone por todas aquellas personas que adquieren o compran bienes y servicios y luego lo utilizan para satisfacer sus necesidades finales.

Mercado meta: se refiere al grupo de personas ideales para adquirir tu servicio o producto, al que debemos dirigir nuestra atención y esfuerzos de *marketing*.

Mercado: proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio.

Modelo de negocio: herramienta previa al plan de negocio que te permitirá definir con claridad qué vas a ofrecer al mercado, cómo lo vas a hacer, a quién se lo vas a vender, cómo se lo vas a vender y de qué forma vas a generar ingresos.

Modos de producción: forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma promueve la división social del trabajo.

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 colectiva: es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la negociación (contrato o convenio colectivo de trabajo) La negociación colectiva es una manifestación particular del diálogo social, y está considerado como un derecho fundamental básico integrante de la libertad sindical.

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

Observación: es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

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.

Posicionamiento: una posición de producto es la forma en que un producto es definido por los consumidores en atributos importantes, el lugar que ocupa en la mente de los consumidores respecto a los productos competidores.

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.

Prospecto: es un cliente potencial que encaja con las características del cliente ideal, dispone de los medios para comprar (dinero) y está autorizado a tomar decisiones de compra.

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.

Punto de pago: sitio donde están ubicadas las cajas registradoras en los establecimientos comerciales.

Recaudo: bien custodiado, en lugar seguro y controlado

Retener: retener clientes sucede cuando una empresa planifica un conjunto de estrategias de fidelización y acciones con la finalidad de mantener a los clientes actuales a largo plazo.

Segmentación: proceso de dividir un mercado en grupos de clientes potenciales con necesidades y/o características similares y que pueden requerir un producto diferente y/o una forma de comunicación diferente

Segmento de mercado: grupo de consumidores, en su mayoría homogéneo, ya sea por determinadas características o por sus necesidades, los cuales son identificados como un mercado que presenta deseos o hábitos de compra parecidas y que potencialmente responderían similar a la estrategia desarrollada por el mix de *marketing*.

Sindicato: organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.

Sociedad: proveniente del latín 'societas', se refiere a toda agrupación o conjunto de seres vivos que viven en comunidad, tanto entre los humanos como entre algunos animales. En el caso de estos últimos, suele darse el fenómeno común de agruparse según la especie a la que pertenezca. Por otra parte, puede identificarse un factor común a ambas sociedades, dado por la relación de comunicación, colaboración e interacción entre sus miembros. En el caso particular de las sociedades conformadas por seres humanos, se caracterizan por poseer una mayor complejidad en su estructura, además de un elemento fundamental llamado cultura.

Tag's: etiqueta (lenguaje de marcado), en los lenguajes informáticos de marcado.

Terminal Punto de Venta (TPV): también denominado POS (Point of Sale, en inglés) es un dispositivo que, en un establecimiento comercial, permite gestionar tareas relacionadas con la venta.

Territorio: espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos y culturales; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el barrio, el municipio, la provincia, la región, o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de lugar, espacio, cultura, capital, redes y acciones (Escobar, 2012).

Trabajador: persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

Trabajo: es todo tipo de acción realizada por los seres humanos, que requiere el desgaste de energía, es la fuente primaria de la producción, la riqueza social e individual, la generación de conocimiento y la cultura. Las sociedades son de acuerdo con lo que producen (Marx, 1976) independientemente de sus características o circunstancias; el trabajo moderno, tiene la particularidad que tiene como condición la remuneración por ese desgaste de energía, por esa razón otras actividades no remuneradas, no son consideradas como trabajo, aunque sean actividades productivas. En ese sentido el trabajo moderno se comprende como aquella actividad productiva que se transforma en salario o pago por el esfuerzo realizado, desconociendo como trabajo aquellas actividades productivas de la sociedad en donde no hay un pago directamente relacionado con el esfuerzo, y que sin embargo son trabajo en el sentido clásico. Por eso, en el contexto moderno hablamos de trabajo creativo y subordinado, libre y asalariado. Hablamos incluso del mundo del trabajo, como aquel en que se realizan actividades productivas basadas en una relación de subordinación, remuneración y prestación personal del servicio, cualquiera que sea la modalidad contractual que se utilice.

Trabajo decente: es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Transacciones: trato o convenio por el cual dos partes llegan a un acuerdo comercial, generalmente de compraventa.

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.

Ventas: actividades relacionadas con la venta o la cantidad de bienes vendidos en un período de tiempo determinado. La entrega de un servicio por un costo también se considera una venta.

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

ABA English. (s. f.). *Cómo pronunciar th en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Agüero, C., L. (2014). *Estrategia de fidelización de clientes.* [Tesis de grado]. Universidad de Cantabria.

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/

Alejandro Schnarch. (2013). Marketing para pymes. Alfa Omega. 1a Edición

Antunes, R. (2005). *¿Adiós al trabajo*? Ediciones Pensamiento Crítico.

Ávila, H., y Criado, S, L. (2011). *Teoría de los principios.* Marcial Pons.

Barona, B., R. (2015). *Principales violaciones al derecho de asociación sindical.* Universidad Externado de Colombia.

Baylos, A. (2011). Libertad sindical y representación de los trabajadores. En *Derecho del trabajo: hacia una carta sociolaboral latinoamericana.* B de F.

Bernal, P., C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales* (4ta ed.). Universidad Externado de Colombia.

Blanco, Z., G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional.* Grupo Editorial Ibáñez.

Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo.* Astrea.

Canessa, M., M. (2014). *Los derechos humanos laborales en el seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)* (2da ed.). Ediciones Plades.

Carmona, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico* I. Editorial.

Celis, J. (Ed.) (2012). *La subcontratación laboral en América.*

CLACSO. (s.f.). *América Latina: miradas multidimensionales*. CLACSO – ENS.

Colombia aprende. (s. f.). *Currículos exploratorios en TIC.* http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n1g10_fproy/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html

Congreso de Colombia (2000). Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Julio 10 de 2000. DO. Nº 44.078. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672

Conti, P., A. (1981). El *fuero sindical.* Temis.

Cravens, D., y Piercy, N. (2007). *Marketing estratégico*. McGraw Hill Interamericana.

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/

De la Garza, E., y Neffa J. (2010). *Trabajo, identidad y acción colectiva.* Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C.

Durand, J. (2014). *La cadena invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria.* Fondo de Cultura Económica.

Escuela Nacional Sindical. (2019). *Sobre prestaciones sociales y obligaciones económicas del empleador. Manual de derechos laborales.* Escuela Nacional Sindical.

Figarola, I. (s.f.). *Fonética inglesa (th).* https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Fresno, C. y ProQuest. (2018). *¿Cómo funciona Internet?* El Cid Editor.

Gallardo, Y. (2020, 15 marzo). *Word para principiantes* [Video]. YouTube. https://youtu.be/-4ooZlyprmc

Gaskin, S. y Vargas, A. (2013). *GO! Microsoft. Word 2013 (1ª ed.)*. Pearson. https://issuu.com/clavelpech/docs/go_microsoft_word_2013

Gernigon, B., Odero, A., y Guido J. (2000). *Principios de la OIT sobre el derecho de huelga*. OIT,

Gómez, A. y Ania, I. (2008). *Introducción a la computación.* Cengage Learning.

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios.* Díaz de Santos.

Grupo Bancolombia. (2018). *10 herramientas de trabajo colaborativo*. https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/herramientas - trabajo-colaborativo

Ibarra, J. (2013). *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico*. Editorial CEP. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50724?page=19

Ibiza, D. (2019). *Tutorial Trello: guía de uso con ejemplos reales prácticos.* [Video]. YouTube. https://youtu.be/_UB44coH3SM

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

Kotler, P. y Lane, K. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson Educación. http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi- kotler1.pdf

Lambin, J., Galluci, C., y Sicurello, C. (2008) *Dirección de marketing, gestión estratégica y operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

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

Marx, Karl. (1976). La ideología alemana. En *Obras selectas*, Tomo II. Editorial Progreso.

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

Méndez, M., J. (1993). *Fundamentos de economía.* Mac Graw Hill.

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*. OM Pronounce. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Naranjo, M. (2010). *Cuaderno del Alumno ofimática avanzada para formación continua. Formación para el empleo*. Editorial CEP.

OIT. (2000). *La negociación colectiva. Normas de la OIT y principios de los órganos de control.* OIT.

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

Ostau De Lafont, y De León, F. (2015). *El derecho internacional laboral.* Universidad Católica de Colombia. Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un plan de Marketing*. Gestión 2000.

Pérez, M. (2021). *Definición de precio.* https://definicion.de/precio/

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

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

Promove Consultoría. (2012). *Atraer y fidelizar clientes.* Xunta de Galicia.

Quinche, R., M. (2014). *El control de convencionalidad.* Editorial Temis.

Quintana, C. (2001). Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 7*(2), 139-154

Ramírez, J (2015). *Curso de derecho del trabajo*. Tirant lo Blanch.

Real Academia Española [RAE]. (1970). *Diccionario de la lengua española*. Espasa-Calpe.

Rodríguez, C. (2010). *El derecho en América Latina.* Siglo XXI Editores.

Rodríguez, M. (2015). *La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo.* https://es.scribd.com/document/415092549/Desproteccion-Legal-de-Los-Derechos- Constitucionales-Del-Trabajo-Enviado-Mauricio-Para-Guia1

Rodríguez, M. (2017). *Activismo judicial territorial*. https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15184

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

Santos, B. (1998). *La globalización del derecho.* Universidad Nacional de Colombia.

Santos, B. (2009). *Sociología jurídica crítica*. ILSA, Bogotá D.C.

Santos, B., y Meneces, M. (2014). *Epistemologías del sur.* Ediciones Akal S.A.

Sarmiento, L. (2003). Capitalismo y cambios estructurales en la economía Colombiana. En *Marx Vive*. Universidad Nacional de Colombia.

Serna, G., F., y Herrera, A., E. (s.f.). *Fundamentación y defensa de los derechos laborales – Escuela de Liderazgo Sindical democrático*. Escuela Nacional Sindical.

Sotelo, A. (2012). *Los rumbos del trabajo, superexplotación y precariedad social en el siglo XXI.* Porrúa.

Suares, M. (2017). *Negociación* (capítulo 5 y 6). http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/media cion/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

Tom SotoV. (2015). *La revolución de los pingüinos.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=BRRMrZyQYxU

Touraine, A. (2011). *¿Podremos vivir juntos?* Fondo de Cultura Económica.

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

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

Valencia, H. (2007). *Diccionario de marketing*. Panamericana Editorial.

Valentín, G. (2015). *Ofimática*. Editorial CEP. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51049?page=16

Vaughan Systems. (2012). *Inglés. Ciclo formativo. Grado superior*. McGraw-Hill Education. https://elibro- net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Villegas, A., J. (2014). *Negociación colectiva y sindicatos de empleados públicos.* Universidad Externado de Colombia.

Weiss, Anita. (1997). *Modernización industrial: empresas y trabajadores.* Universidad Nacional de Colombia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Paolo Andrés Cantillo Largo	Experto Temático	Centro de Comercio Regional Antioquia	18 de sept. de 21
	Zenith Chinchilla Ruedas	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Septiembre 2021
	Rafel Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Septiembre 2021	Septiembre 2021
	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Ruth Nelly Gutierrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020

	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Luisa Fernanda Martínez Vega	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Dayra Maritza Paz Calderón	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología.	Octubre 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Dario Niño Riaño	Experto disciplinar	Diciembre	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Distrito Capital – Centro de diseño y metrología.	Octubre de 2021

	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Octubre de 2021
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Noviembre del 2021.