PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Técnico en 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:** ejecución
- **Actividad de proyecto:** AP3. Vender productos y servicios teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes.
- **Competencia**:
  Técnica:
  - 260101047- Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.

  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:
  - 240201526- Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
  - 220601501- Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

- **Resultados de aprendizaje**:
  Técnica:
  - 260101047-02 - Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización.

  Claves:
  - 240202501-03. 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 pasadas.
  - 240202501-04. Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita..

  Transversales:
  - 240201526-01. Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
  - 240201526-02. Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
  - 240201526-03. Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de los criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y la normativa vigente.
  - 240201526-04. Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.
  - 220601501-01. Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
  - 220601501-02. Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.
  - 220601501-03. Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
  - 220601501-04. Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

- **Duración de la Guía**: 288 horas.
    - Técnicas: 144.
    - Claves: 48.
    - Transversal: 96.

2. Presentación

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje que comprende el desarrollo de la competencia relacionada con la venta de productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales. El proceso de la venta del producto conlleva diferentes momentos en los que el vendedor diseña diferentes estrategias para ofrecerle al cliente un producto que responda a sus necesidades. La venta, o acción de vender, implica entregar un producto, objeto o servicio a alguien a cambio de una determinada cantidad de dinero, en esta acción es importante que el vendedor integre sus habilidades comunicativas con el conocimiento específico del producto para que la negociación se haga de una manera más fluida y termine exitosamente con la venta del producto.

El inglés, como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatro 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.

Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común y como aporte para el desarrollo social y sobre todo a la construcción de una cultura de paz, es un reto necesario y muy importante para Colombia, en el momento actual. Las relaciones interpersonales constituyen, en el mundo de hoy, una habilidad necesaria para el desempeño profesional de los aprendices y un aporte a la construcción de una sociedad más pacífica y solidaria.

Igualmente, también se posibilita aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. Se encuentra relacionada con los componentes formativos:

- **Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.**
- **Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.**

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento de instructores calificados asignados al programa quienes, de forma continua y permanente, orientarán 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 acuerdo con lo sugerido en la tabla de evidencias, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar, explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

En este apartado 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 ejecución: “Vender productos y servicios teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes”.

3.1. Actividades de aprendizaje competencia técnica 260101047 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

La propuesta comercial es un documento que entrega, de manera formal, la información de la empresa, como la misión, visión, experiencia, equipo de trabajo, entre otros aspectos, los que le dan soporte y validez a la oferta del producto que se quiere vender.

Es importante entregar una propuesta atractiva, eficiente y que responda a las expectativas del cliente. La propuesta comercial es una de las principales competencias como parte del proceso de ventas, por tanto, se recomienda tener en cuenta los requerimientos de la empresa y las necesidades de la organización.

Elaborar una buena propuesta comercial permitirá que el cliente contrate la empresa y se consolide el cierre del negocio. El aprendiz deberá elaborar una propuesta atractiva para cautivar y fidelizar a los clientes.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA3-260101047-AA1. Identificar solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de la organización

El *merchandising* es una técnica para presentar los productos al consumidor e impulsar su compra. Con el desarrollo de esta actividad, estarás en capacidad de conocer y analizar una estrategia de *merchandising* para un punto de venta. Así mismo, identificar cómo las solicitudes de los clientes configuran las diferentes estrategias promocionales que diseña el comerciante.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido *“***Ventas y comunicación”***.*

Evidencias:

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

- **Evidencia de conocimiento: GA3-260101047-AA1-EV01. Taller sobre venta, exhibición, *merchandising*, demostración de productos y transacciones comerciales**

Estimado aprendiz, realice un análisis a partir de los siguientes aspectos. Para ello, elija un establecimiento comercial de la ciudad o cercano a su casa y responda los siguientes interrogantes:

a) ¿Cuál es el *target* objetivo al que se dirige el almacén?
b) ¿Cómo los componentes del *merchandising* visual apoyan la rotación o desplazamiento de su *target*?
c) Elabore un esquema gráfico, plano o croquis de la tienda que ha visitado.
d) ¿Considera que la ubicación geográfica de la tienda es adecuada? (justificar).
e) ¿Cuál es la zona de la tienda que se gana la mayor atención de sus visitantes? (justificar).
f) ¿Cómo lo atendieron? ¿El comerciante le brindó una buena atención?
g) ¿Qué estrategia de ventas utilizó?

h) Anexe fotos del lugar que visitó.

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

- **Producto a entregar**: informe con el taller sobre venta, exhibición, merchandising, demostración de productos y transacciones comerciales
- **Formato:** documento.
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Taller sobre venta, exhibición, merchandising, demostración de productos y transacciones comerciales. GA3-260101047-AA1-EV01.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA3-260101047-AA2. Reconocer el proceso de la venta de productos y servicios según necesidades de la empresa

Estimado aprendiz, en esta actividad tendrá la oportunidad de identificar el proceso de venta en un establecimiento comercial, teniendo en cuenta lo estudiado en el componente formativo. Tenga en cuenta que la venta es el **motor** de la empresa, esta ejecuta lo realizado en el plan de mercadeo, todos, empleados, administradores y demás colaboradores, son "vendedores" en mayor o menor grado.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el componente formativo *"***Ventas y comunicación***".*

Evidencias:

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

- **Evidencia de desempeño: GA3-260101047-AA2-EV01. Taller protocolo aplicando técnicas de venta tradicional y *online***

Seleccione un establecimiento comercial (diferente al del análisis anterior) de la ciudad o cercano a su casa y realice el siguiente análisis. También puede hacer este proceso en un sitio web que cuente con tienda virtual.

1. Cuando llegue al punto de venta, pregunte o indague por un producto (como si fuera a comprarlo). En el caso de una tienda virtual, regístrese para que pueda identificar esos elementos.
2. Mientras está en este proceso, analice lo siguiente:
    a. ¿Cómo se manifiestan o evidencian las etapas de preventa, venta y posventa? (*offline* y *online*).
    b. ¿Qué tipo de venta se desarrolló en ese proceso? (*offline* y *online*).
    c. ¿Puede identificarse algún tipo de vendedor?
    d. ¿En este proceso puede identificar alguna de estas fases del proceso de ventas? Explique cómo se da el proceso.
        - Prospección.
        - Acercamiento.
        - Entrevista.
        - Presentación y demostración.

- Negociación.
- Cierre.
- Postventas y relaciones a largo plazo.

3. Elabore un informe detallado que incluya fotos del punto de venta o imágenes de la tienda virtual dando respuesta a cada ítem.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: informe del taller protocolo aplicando técnicas de venta tradicional y online.
- **Formato:** documento de texto (*.doc o *.pdf).
- **Extensión:** máximo 10 páginas (portada, bibliografía y 8 páginas de contenido).
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Taller protocolo aplicando técnicas de venta tradicional y online. GA3-260101047-AA2-EV01.**

3.1.3 Actividad de aprendizaje GA3-260101047-AA3. Aplicar técnicas de comunicación en las ventas y el servicio al cliente teniendo en cuenta la tipología de clientes

En una planificación de medios se integran diferentes factores relevantes que comienzan con la presentación del producto y culminan con el cierre de la venta. Todo ese proceso también permite el posicionamiento de la empresa en los diferentes públicos.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para la elaboración apropiada de la evidencia, el aprendiz debe apropiar los contenidos vistos en el componente formativo "***Merchandising*, demostración y presentación en el punto de ventas**".

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

- **Evidencia de producto: GA3-260101047-AA3-EV01. Taller exhibición de una categoría**

1. Observe la conferencia "*Estamos ciegos*" de Jurgen Klarik (https://www.youtube.com/watch?v=rM-4lBpoFag&t=203s) acerca de las nuevas formas de entender el mercadeo. Esta información servirá para que se contextualice respecto a la tendencia del marketing basada en las formas de pensar del consumidor (Neuromarketing).
2. Seleccione una categoría de productos, pueden ser productos de consumo masivo o especializado.
3. Teniendo en cuenta los tipos de comunicación, establezca cuál puede ser más efectiva con el público objetivo al que está dirigida esa categoría. En caso que identifique diferentes públicos, elija el que mayores posibilidades de venta representa.
4. Diseñe una estrategia de exhibición que involucre el diseño de material pop, ubicación en el punto de venta, estrategia de exhibición o demostración, características del producto, modo de comunicación entre otros.
5. Para presentar la estrategia tiene dos opciones:
    a. Informe en documento de texto con el diseño de la exhibición de la categoría: máximo 10 páginas (portada, bibliografía y 8 páginas de contenido).
    b. Video donde usted exponga la estrategia: video de máximo 10 minutos en el cual usted explique la estrategia de exhibición de la categoría.
6. Publique el informe o el *link* con el video en el campo de la actividad.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: informe con la estrategia de la exhibición de la categoría o video.
- **Formato:** documento de texto (*.doc) o video mp4.
- **Extensión:** según el formato seleccionado.
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evidencia de producto: Taller exhibición de una categoría GA3-260101047-AA3-EV01.**

3.1.4 Actividad de aprendizaje GA3-260101047-AA4. Realizar un evento promocional teniendo en cuenta técnicas de exhibición y ventas planteadas por la organización

El evento promocional es una actividad importante para promover los productos en el público objetivo. Para ello, el aprendiz estará en capacidad de realizar el montaje de una tienda (física o virtual) donde aplicará los conocimientos adquiridos durante en el componente formativo, en especial, la toma de decisiones de exhibición, demostración o distribución del producto en el punto de venta.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para la elaboración apropiada de la evidencia, el aprendiz debe apropiar los contenidos vistos en el componente formativo *"**Merchandising**, **demostración y presentación en el punto de ventas**".*

Evidencias:

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

- **Evidencia de producto: GA3-260101047-AA4-EV01. Evento promocional**

Cada aprendiz realizará la propuesta para el diseño de una tienda física o virtual en la cual exhibirá sus productos.

1. Localice su tienda en un sitio real de la ciudad o definir si será virtual, esto es:
   - Zona de la ciudad.
   - Dirección exacta (qué ocupará el espacio).
   - Barrios aledaños (de importancia para el sector).
   - Si es virtual, defina un posible nombre o dominio virtual para su tienda.

2. Determine las formas de acceso a su tienda (transporte público, privado, zona de parqueadero y cuál de estos tomaría el *target* de su tienda). Por ejemplo, puede encontrar el mapa de rutas de Medellín y área metropolitana en la web de la Secretaría de Movilidad o ayudarse de Google Maps. Si es una tienda virtual, igualmente, podrá tener una locación física.

3. Describa su público objetivo de acuerdo a sus características demográficas, geográficas y psicográficas (ver cuadro) y ¿por qué éstos comprarían en su tienda?

Segmentación en mercados de consumo			
Geográfica	**Demográfica**	**Psicográfica**	**Conductual**
Nacionalidad. Región. Tamaño de la ciudad. Densidad poblacional.	Edad. Sexo. Ingresos. Ocupación.	Estilo de vida. Personalidad. Actitudes.	Beneficios esperados. Ocasión de compra. Tasa de uso. Grado de lealtad. Lugar de compra.

Clima.	Tamaño de la familia. Nivel de estudios.		

4. Proponga un diseño del punto de venta, cómo se rota la tienda (la forma cómo su consumidor hace el recorrido por su punto de venta), teniendo en cuenta:

a) Zona promocional (artículos en promoción).
b) Vitrina para su tienda (en forma gráfica).
c) Indique cómo haría una exhibición del producto de línea de la tienda y cómo lo haría para su producto promocional.
d) Clasificación del surtido de su tienda.

5. Diseñe una actividad promocional para el lanzamiento de su tienda, apoyado en los siguientes elementos:

a) Fecha de la actividad promocional.
b) Objetivo que se traza.
c) Nombre de la campaña (de la actividad promocional).
d) Estrategias (qué actividades comprenderán la actividad promocional).
e) Comunicación de la campaña (cómo invitaría a su target a visitar su punto de venta ese día).

6. Proponga los siguientes elementos gráficos para implementar en la promoción de su tienda:

a) Aviso de la tienda.
b) Tarjeta de personal de la tienda.
c) Hablador.
d) Bolsa de la tienda.

7. Planifica el evento en relación con alguna fecha u ocasión especial que le sirva para apalancar la exhibición.

Para la construcción de piezas y diseños, puede tener algunas plantillas desde los siguientes sitios web

- http://www.flaticon.com/ (íconos y elementos gráficos).
- http://www.freepik.es/ (fotos, ilustraciones, iconos, PSD y vectores gratis para webs, banners, presentaciones, revistas, publicidad).

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar**: documento o presentación con la estrategia del evento.
- **Formato:** documento de texto (*doc) o presentación de diapositivas (*.ppt).
- **Extensión:** según el formato seleccionado.
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evidencia de producto: Evento promocional GA3-260101047-AA4-EV01.**

3.2. Actividades de aprendizaje competencia clave 240202501- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

Durante el desarrollo de las actividades se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante A2.2 de acuerdo con el MCERL (la construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel).

Adicional se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con experiencias, rutinas del pasado, planes y decisiones, situaciones irreales, recomendaciones y obligaciones, todo esto teniendo en

cuenta la estructura gramatical, vocabulario y contexto requerido. Estos elementos lingüísticos permiten contextualizar al aprendiz para que proponga un uso real del idioma inglés y mejore su formación integral.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA1. Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación

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.

Materiales de formación a consultar:
Para la elaboración apropiada de la evidencia, el aprendiz debe apropiar los contenidos vistos en el componente formativo "**Level 3 - MCE A2.1"*.***

Evidencias:

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

- **Evidencia: GA3-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

  Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del tercer nivel **"Level 3 - MCE A2.1**". El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 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 **Cuestionario GA3-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA3-240202501-AA1-EV02. Presentación**

De acuerdo con la temática estudiada en el tercer nivel, realice una presentación en inglés y en formato video de un lugar turístico de su región por medio de un corto video activando su cámara web con el fin de identificar de forma oral en el cual incluye la descripción y razón de popularidad del municipio o ciudad.

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

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

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Dónde se encuentra.

- ¿Cómo es? (use adjetivos para describirlo como colores, corporativos…).
- ¿Qué elementos hay en ese lugar? (ejemplo: montes, ríos, casas…).
- Describa algún elemento importante de ese lugar de forma detallada.
- ¿Qué sensaciones transmite ese lugar? (alegría, paz, felicidad, estrés, agobio, tristeza, miedo, misterio, terror…).
- Opinión personal. ¿Por qué has elegido ese lugar?

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

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del video.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos. Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Presentación. GA3-240202501-AA1-EV02.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA2. Presentar funciones de su ocupación laboral

La comunicación en inglés, como segunda lengua, se facilita al vivenciar el lenguaje desde el punto de vista de la experiencia y el contexto inmediato. En esta actividad se realizan intercambios que permitan al aprendiz interactuar en forma eficaz en diferentes situaciones laborales.

Con base en el material de estudio, material complementario y recursos propuestos por el instructor, desarrolle las siguientes evidencias:

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para la elaboración apropiada de la evidencia, el aprendiz debe apropiar los contenidos vistos en el componente formativo "**Level 3 - MCE A2.1".**

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

- **Evidencia**: **GA3-240202501-AA2-EV01. Documento escrito**

Elabora un documento escrito a modo de correo electrónico donde se realiza la postulación a un puesto de trabajo incluyendo datos relevantes de la hoja de vida y haciendo uso efectivo de la Netiqueta.

La estructura general del documento escrito debe ser la siguiente:

Título (asunto): debe enmarcar la idea general del mensaje y describir brevemente la temática de este, no limitarse a una sola palabra.
Saludo: redacte un saludo que exprese un grado de cordialidad el cual debe ser coherente y mantenerse a lo largo del mensaje.
Cuerpo del mensaje: incluya la palabra "solicitud" y el cargo al que se postula. El objetivo principal de escribir el correo electrónico para la solicitud de empleo es que la entidad que puede contratarlo conozca algunas de las posesiones imperativas que deben formar parte de su saber profesional:

- El propósito de la solicitud de empleo.
- Qué trabajo está solicitando.
- Habilidades para desempeñar el trabajo al cual se postula.
- Qué tiene que ofrecer a la empresa.
- Datos básicos para que el destinatario pueda ponerse en contacto.

Despedida: cierre el mensaje en el que se reafirme el grado de formalidad utilizado en el saludo y en el cuerpo de la carta.
Dato remitente: ubique los datos conformados como nombres, lugar de origen, profesión.

La **extensión** del mensaje escrito en un documento será de 1 a 3 páginas, con tipo de letra Times New Roman, tamaño 12 e interlineado 1,5.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el mensaje de correo escrito a modo correo electrónico será de máximo de 1 página a 3 páginas y una extensión de entre 200 y 400 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con la redacción y las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Documento escrito. GA3-240202501-AA2-EV01.**

3.3. Actividades de aprendizaje competencia transversal 240201526- Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz

Las actividades presentadas invitan a reflexionar sobre aspectos que son transversales como la dignidad humana, la familia como base fundamental de la sociedad y en la construcción de valores y principios, la relación que tengo con el medio ambiente, la sostenibilidad y sustentabilidad ética, para terminar con un tema que es el reconocimiento de los hitos históricos de violencia y paz, así como de estrategias de reconciliación como aporte a la construcción de una cultura de paz.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA1. Reconocer el impacto de las acciones humanas sobre sí mismo y el entorno, dándoles un criterio de valor

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo **"Caso_Malala-240201526-AA1-EV01".**

Duración: 8 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en componente formativo: "**Ser-individuo".**

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

- **Evidencia de desempeño. GA3-240201526-AA1-EV01. Taller de reflexión escrita del caso Malala**

Esta actividad consiste en realizar una reflexión personal sobre la lectura de un texto que describe la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en el país de ella. El objetivo es promover la dignidad propia y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo **"Caso_Malala-240201526-AA1-EV01".**

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** documento con taller de reflexión elaborado. Recuerde incluir portada, conservar un adecuado manejo del lenguaje, uso de los términos, organización de ideas y bibliografía. Para mayor información, revise la rúbrica de evaluación de la evidencia.
- **Formato:** documento en PDF.
  Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: Evidencias de conocimiento: **Taller de reflexión escrita del caso Malala. GA3-240201526-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA2. Diseñar y definir su proyecto de vida, aplicando técnicas de PNL

Las actividades planteadas para esta competencia están centradas en la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Duración: 8 horas.

Material de formación: el material de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **"Ser-individuo".**

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

- **Evidencia de producto. GA3-240201526-AA2-EV01. Video presentación de proyecto de vida**

Esta actividad consiste en identificar y reflexionar sobre su entorno familiar y su realidad social, reconocer sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales; reconocer cuáles son sus valores y cuales sus sentimientos en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar, comunitario y ambiental. El objetivo es promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo **"Video_proy_vida-240201526-AA2-EV01".**

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** documento con proyecto de vida elaborado de acuerdo al anexo

- **Formato:** documento en PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: Evidencias de conocimiento: **Video presentación de proyecto de vida. GA3-240201526-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA3. Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad teniendo como base las relaciones con el contexto social

Las actividades planteadas para esta competencia están centradas en la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Duración: 12 horas.

Material de formación: el material de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **"Soy un ser social".**

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

- **Evidencia de producto. GA3-240201526-AA3-EV01. Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno**

Esta actividad consiste en realizar un análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno. El objetivo es establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo **"Diagrama-240201526-AA3-EV01"** que presenta una guía para la elaboración de diagrama de sistemas, relación del individuo con el entorno.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** documento con el diagrama elaborado y las preguntas respondidas.
- **Formato:** documento en PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno. GA3-240201526-AA3-EV01.**

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA4. Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos teniendo como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Las actividades planteadas para esta competencia están centradas en la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Duración: 12 horas.

Material de formación: el material de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **"Entendiendo mi mundo".**

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

- **Evidencia de producto. GA3-240201526-AA4-EV01. Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con *Triple Bottom Line.***

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

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo "Triple_botton_line-240201526-AA4-EV01" que presenta el ejemplo de una marca sostenible que cumpla con *Triple Bottom Line*.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** documento con el ejemplo de una marca sostenible que cumpla con el *Triple Bottom Line*.
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con *Triple Bottom Line*. GA3-240201526-AA4-EV01.**

3.3.5. Actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA5. Reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz

Las actividades planteadas para esta competencia están centradas en la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Duración: 8 horas.

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

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

- **Evidencia GA3-240201526-AA5-EV01. Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años**

Esta actividad consiste en un mapa mental reflexivo sobre los principales hitos del conflicto armado en Colombia. El objetivo es reconocer los hechos históricos más representativos en la historia de Colombia que están marcados por la violencia y los acuerdos de paz.

La secuencia de acciones para la elaboración de la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje se encuentra en el anexo **"Mapa_mental-240201526-AA5-EV01".**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** un mapa mental.
- **Extensión:** libre.
- **Formato:** PDF.

- Para hacer el envío de la evidencia remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años.GA3-240201526-AA5-EV01.**

3.3.6. Actividad de aprendizaje GA3-240201526-AA6: Utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos

Las actividades planteadas para esta competencia están centradas en la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Duración: 8 horas.

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

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

- **Evidencia GA3-240201526-AA6-EV01. Documento colaborativo. Solución del caso**

Esta actividad consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo. El objetivo es utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos.

La secuencia de acciones para la elaboración de la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje se encuentra en el anexo **"Solucion_caso-240201526-AA6-EV01"**.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** un documento con la solución del caso.
- **Extensión:** libre.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Documento colaborativo. Solución del caso. GA3-240201526-AA6-EV01.**

3.4. Actividades de aprendizaje competencia transversal 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente

Las actividades de aprendizaje están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, la cual permite representar circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA1. Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental, de los accidentes y enfermedades laborales en situaciones del escenario laboral

Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Para su desarrollo es importante la lectura y análisis del componente formativo: **"Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".** Con ello

se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

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

Duración: 12 horas.

Material de formación:

El contenido de soporte para el desarrollo de la actividad esta en el componente formativo "**Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**".

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

- **Evidencia de conocimiento: GA3-220601501-AA1-EV01. Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST**

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

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el desarrollo de la evidencia: **Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA3-220601501-AA1-EV01**.

3.4.2 Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA2. Reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales

Esta actividad se centra en reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales. Para su desarrollo es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".** Con ello se espera implementar estrategias para el control de los impactos ambientales, de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

Duración: 12 horas.

Material de formación:

El contenido de soporte para el desarrollo de la actividad está en el componente formativo **"Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".**

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

- **Evidencia de producto: GA3-220601501-AA2-EV01. Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL)**

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier software para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - ✓ Título.
  - ✓ Cuerpo.
  - ✓ Conclusión.
- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** diez a quince diapositivas.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA3-220601501-AA2-EV01.**

3.4.3 Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA3. Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST

Esta actividad se centra en plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST. Para su desarrollo es importante la lectura y análisis del componente formativo: **"Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".** Con ello se espera realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los mismos. De esta forma, se participa en la implementación de acciones coordinadas para el monitoreo de planes, programas ambientales y de SST según su área de desempeño.

Duración: 12 horas.

Material de formación:
Los contenidos de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo **"Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".**

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

- **Evidencia: GA3-220601501-AA3-EV01. Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST**

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

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** un mapa mental con los planes y acciones en SST.
- **Formato:** si el mapa mental se gestiona manualmente, digitalizar con extensión PDF. Si se usa herramienta digital, exportar a PDF. Dentro del mapa mental en la parte inferior derecha debe colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.

Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA3-EV01.**

3.4.4 Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA4. Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado

Esta actividad se centra en plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado. Para su desarrollo es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".** Con ello se espera proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo con la integración de los diferentes actores relacionados.

Duración: 12 horas.

Material de formación:
Los contenidos de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo **"Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo".**

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

- **Evidencia: GA3-220601501-AA4-EV01. Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST**

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
- **Forma de presentación:**
  - ✓ El video exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - ✓ El tiempo del video exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.
  - ✓ Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
  - ✓ Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
  - ✓ El video exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio a donde se subió.

Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Taller sobre Venta, exhibición, merchandising, demostración de productos y transacciones comerciales. **GA3-260101047-AA1-EV01**	Interactúa con el cliente teniendo en cuenta el protocolo de servicio.	**Lista de chequeo: IE-GA3-260101047-AA1-EV01**
Evidencia de desempeño: Taller protocolo aplicando técnicas de venta tradicional y online. **GA3-260101047-AA2-EV01**	Demuestra funciones y características del producto o servicios para la venta según necesidades del cliente.	**Lista de chequeo: IE-GA3-260101047-AA2-EV01**
Evidencia de desempeño: Taller exhibición de una categoría**. GA3-260101047-AA3-EV01**	Aplica técnicas de exhibición teniendo en cuenta el producto ofertado.	**Lista de chequeo: IE-GA3-260101047-AA3-EV01**
Evidencia de producto: Evento promocional. **GA3-260101047-AA4-EV01**	Verificar el cumplimiento de los acuerdos según lineamientos de la organización.	Lista de chequeo: **IE-GA3-260101047-AA4-EV01**

Evidencia de conocimiento: Cuestionario. **GA3-240202501-AA1-EV01**	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	**Cuestionario: IE-GA3-240202501-AA1-EV01**
Evidencia de desempeño: Video presentación. **GA3-240202501-AA1-EV02**	Emplea la estructura básica del inglés (sujeto + verbo + complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto + verbo + complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros.	**Lista de chequeo: IE-GA3-240202501-AA1-EV02**
Evidencia de producto: Documento escrito. **GA3-240202501-AA2-EV01**	Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. Da consejos simples de salud y seguridad.	**Lista de chequeo: IE-GA3-240202501-AA2-EV01**
Evidencia de conocimiento: Taller de reflexión escrita del caso Malala. **GA3-240201526-AA1-EV01.**	Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia.	**Rúbrica:** **IE-GA3-240201526-AA1-EV01**
Evidencia de desempeño: Video presentación de proyecto de vida. **GA3-240201526-AA2-EV01.**	Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	**Rúbrica: IE-GA3-240201526-AA2-EV01**

Evidencia de producto: Diagrama de sistemas de la relación del individuo con el entorno. **GA3-240201526-AA3-EV01.**	Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	**Rúbrica: IE-GA3-240201526-AA3-EV01**
Evidencia de producto: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con *Triple Bottom Line*. **GA3-240201526-AA4-EV01.**	Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica: IE-GA3-240201526-AA4-EV01**
Evidencia de conocimiento: Mapa mental de los hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. **GA3-240201526-AA5-EV01.**	Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.	**Rúbrica: IE-GA3-240201526-AA5-EV01**
Evidencia de producto: Documento colaborativo de la solución del caso. **GA3-240201526-AA6-EV01.**	Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.	**Rúbrica: IE-GA3-240201526-AA6-EV01**
Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. **GA3-220601501-AA1-EV01.**	Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo. Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral.	**Cuestionario: IE-GA3-220601501-AA1-EV01**

Evidencia de producto: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). **GA3-220601501-AA2-EV01**.	Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. 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.	**Lista de verificación. IE-GA3-220601501-AA2-EV01**
Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. **GA3-220601501-AA3-EV01.**	Actúa frente a los incidentes ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral.	**Rúbrica de evaluación. IE-GA3-220601501-AA3-EV01**
Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. **GA3-220601501-AA4-EV01.**	Aplica técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.	**Rúbrica de evaluación. IE-GA3-220601501-AA4-EV01**

5. Glosario de términos

Acción de mejora: actuación de optimización al sistema de gestión de la seguridad y salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y la salud como en el trabajo, de forma coherente con su política

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

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

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

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

Conflicto armado: el concepto de conflicto armado es muy complejo, ya que hace referencia a todos aquellos enfrentamientos en los que están involucradas las armas y su uso. Los conflictos armados son un fenómeno histórico que existe desde el comienzo de la historia y pueden darse entre distintos pueblos, así como también entre el mismo pueblo, es decir, a nivel interno. De cualquier manera, el conflicto armado es muy doloroso ya que produce muertes y mutilaciones de todo tipo, abusos, asesinatos y violencia sin fin que muchas son difíciles de controlar, revertir o superar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resolución de conflictos: es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas. Proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupal, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente.

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

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

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

6. Referentes bibliográficos

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

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

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

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

Fernández, O. (2006). Una aproximación a la cultura de paz en la escuela. *Educere, 10*(33), 251-256. https://www.redalyc.org/pdf/356/35603306.pdf

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

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

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

González, N. (s.f.) *Una guía para crear marcas éticas.* Magenta Branding and Planification. https://magentaig.com/guia-para-crear-marcas-eticas/.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2003). *Educación en valores éticos guía metodológica para docentes.* Instituto Interamericano de Derechos Humanos

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

Magallón, C. (2016). La paz en Colombia: decepción, controversia y esperanza. *Cultura de Paz, 22*(70) P. 4 – 10.

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

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

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

Nacerconpnl.wordpress.com. (2016). Cómo diseñar un proyecto de vida con PNL. https://nacerconpnl.wordpress.com/2016/12/28/como-disenar-proyecto-de-vida/ septiembre 25 de 2020

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

Organización de las Naciones Unidas ONU. (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo.* http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/ (13/9/2016).

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

Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A., y Rojas, R. (2006). Comunicación, conflictos y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitarios. *Reflexión Política, 8*(15), 52-63. https://www.redalyc.org/pdf/110/11001505.pdf

Secretaría de Educación Pública de México. (2014). *Manual para el desarrollo de habilidades socioemocionales en planteles de educación media superior.* Secretaría de Educación Pública de México.

SENA (2013). Proyecto Educativo Institucional. SENA.

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Paolo Andrés cantillo largo	Experto Temático	Centro de Comercio Regional Antioquia	Septiembre 2021
	Zenith Chinchilla Ruedas	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Septiembre 2021

	Ligia Marcela Arévalo Guio	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Nidya Solórzano Ochoa	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Germán Leonel Sarmiento Cruz	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Natalia Andrea Bueno Pizarro	Evaluador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Alejandra María Dávila Muñoz	Instructora - Experto temático	Centro de Formación en diseño, confección y moda.	Noviembre de 2020
	Leidy Carolina Arias Aguirre	Evaluadora Instruccional	Centro de diseño y metrología.	Noviembre de 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora instruccional	Centro de diseño y metrología	Octubre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	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.	Octubre del 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					