PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Operaciones Comerciales en Retail
- **Código del programa de formación**: 632223
- **Nombre del proyecto:** Desarrollo de acciones operativas y comerciales en el sector Retail
- **Fase del proyecto:** Ejecución
- **Actividad de proyecto:** Realizar evento promocional teniendo en cuenta protocolo de atención al cliente y propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales
- **Competencias:**

Técnicas:

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

Claves:

- 240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Trasversales:

- 240201526 - Enrique Low Murtra-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**:

Técnicas:

- 210601020-01 - Prestar el servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos de la organización.
- 210601020-02 - Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.

Claves:

- 240201524-01 - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 240201524-02 - Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 240201524-03 - Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- 240201524-04 - Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- 240202501-04 - 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 sobre experiencias pasadas.
- 240202501-06 - 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.

Trasversales:

- 240201526-01 - Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos, como aporte en la instauración de una cultura de paz.
- 240201526-02 - Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
- 240201526-03 - Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios éticos de sostenibilidad y sustentabilidad y normativa vigente.
- 240201526-04 - Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.
- 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 de acuerdo 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 los contextos organizacional y social.

- **Duración de la guía:** 336 horas.
  Técnicas: 144 horas.
  Claves: 96.
  Trasversales: 96.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación, en el cual podrá conocer como en la actualidad las entidades prestadoras de servicio y productoras de bienes que no estén acordes con los cambios tecnológicos, económicos y sociales y que no respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, de los colaboradores y proveedores, no serán competitivas y estarán a un paso de fracasar y desaparecer del mercado. Muchas organizaciones de servicios a la salud, la educación, la banca, el turismo y otras productoras de bienes, asumieron desde hace algún tiempo este retocambiando su paradigma de manera clara y concreta, enfocando gran parte de sus objetivos en la generación de beneficios y satisfacciones a los clientes, actuales y potenciales.

Además de lo anterior, podrá conocer como para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. Así mismo, conocerá como se concibe el abordaje de la dimensión ética, como eje transversal, a través de la competencia “Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz”, en la cual se puede desarrollar habilidades, para relacionarnos “con el otro” desde una visión más holística y más humana, con un enfoque diferencial, en el cual “ese otro” sea reconocido y visibilizado en su diferencia y unicidad. Adicional, se posibilitará las bases para aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente, donde se pueda analizar problemas, determinar su método de análisis, adquirir agilidad en determinar alternativas de acción y tomar decisiones.

Se finalizará con la competencia de inglés que busca generar habilidades contemporáneas para un mayor impacto en el mundo laboral y social donde se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 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.

Permanece atento, y ¡**APROVECHA ESTA OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE!**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución del proyecto formativo: Desarrollo de acciones operativas y comerciales en el sector Retail.

De este programa de formación, en cada una de las actividades se detallan las evidencias cuya entrega se realizará durante nueve (9) semanas.

En la siguiente tabla se observan la entrega de evidencias por semana según las actividades de aprendizaje asociadas a ésta, por cada competencia:

<table>
<tr><th rowspan="2">Competencia</th><th>Semana 1</th><th>Semana 2</th><th>Semana 3</th><th>Semana 4</th><th>Semana 5</th><th>Semana 6</th><th>Semana 7</th></tr>
<tr><th colspan="7">Evidencias</th></tr>
<tr><td rowspan="2">210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa</td><td colspan="2">Evidencia de producto: RAP2_GA3_AA1_EV01 Protocolo de atención al cliente</td><td></td><td colspan="2">Evidencia de desempeño: RAP1_GA3_AA2_EV02_Evento promocional</td><td colspan="2">Evidencia de conocimiento: RAP1_GA3_AA2_EV03_Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Evidencia de conocimiento: RAP2_GA3_AA1-EV02_Aplicación del protocolo de atención al cliente</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td>18</td><td>22</td><td>16</td><td>27</td><td>27</td><td>17</td><td>17</td></tr>
<tr><td>240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.</td><td>.</td><td></td><td></td><td colspan="2">RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_EV01_Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td></td><td></td><td></td><td>24</td><td>24</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>240201526- Enrique Low Murtra- Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos</td><td></td><td colspan="2">RAP22_RAP23_GA3_AA1_AA2_AA3_EV 01_Taller de reflexión escrita Caso Malala RAP20_RAP21_GA3_AA4_AA5_AA6_EV 01_Mapa mental_Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td></td><td>24</td><td>24</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">RAP16_RAP19_GA3_AA1_AA2_EV01_Cuestionario sobre las opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y de SST RAP17_RAP18_GA3_AA3_AA4_EV01.Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.</td><td></td></tr>
</table>

Horas por semana					**24**	**24**	
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.			**RAP51**_GA3_AA1_EV01_English Exam **RAP51**_GA3_ AA1_EV02_Marketing Newspaper			**RAP49**_GA3_AA2_EV01_Marketing News	
Horas por semana			**12**	**12**		**12**	**12**
Total horas	**18**	**46**	**52**	**63**	**75**	**53**	**29**

El proceso de formación se centrará en el aprendizaje basado en proyectos y posibilitará la realización de un protocolo de atención al cliente con su respectiva aplicación en un formato comercial en retail, así mismo proyectar la entrevista para realizar un evento promocional que posibilite conocer las percepciones de los clientes a partir de una encuesta de satisfacción.

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

La actividad de aprendizaje pretende establecer estrategias para la atención a clientes de acuerdo con los procedimientos de servicio y normativa en un formato comercial en Retail.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA3-210601020-AA1: Identificar la tipología de clientes teniendo en cuenta el segmento de mercado del punto de venta.

En esta actividad se estudiarán los protocolos de atención al cliente, los cuales se constituyen como herramientas con las que cuentan las empresas para estandarizar el servicio entre los funcionarios que atienden, tanto los clientes internos como externos.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: "Atención al cliente en el retail".

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

- **Evidencia RAP2-GA3-AA1-EV01.Protocolo de atención al cliente**

  Para esta evidencia de aprendizaje se debe realizar un protocolo de atención al cliente teniendo en cuenta los requerimientos de un formato comercial en Retail, por ejemplo, un fruver, droguería de barrio, sala de internet, miscelánea, panadería, entre otras. El protocolo debe contener los guiones de atención al cliente de acuerdo con las siguientes funciones:

- Protocolo para la persona que hace impulso o degustación.
- Protocolo para la persona que hace las ventas de productos o servicios.
- Protocolo para la persona que está en el ingreso o salida del formato comercial.
- Protocolo para la persona que hace y contesta las llamadas telefónicas.

En el documento deben explicar porque consideran que los protocolos son los ideales para ese formato comercial, además se debe escribir una conclusión de la experiencia que tengan con la elaboración del documento. Para lo cual se sugiere la siguiente estructura:

- Escribir la forma de saludar al cliente de acuerdo con el guión establecido para el cargo que desempeña.
- Utilizar un lenguaje sencillo y entendible para la atención que va a prestar.
- Recomendar el tipo de lenguaje verbal y no verbal que debe tener la persona que hace impulso y degustación de los productos.
- Recomendar el vestuario, maquillaje y accesorios que debe usar el colaborador que hace las ventas de productos y servicios.
- Indicar aspectos importantes para el saludo, respuestas y solución de problemas que debe realizar quien está al ingreso y salida de la organización.
- Establecer el lenguaje que debe utilizar la persona que hace y recibe llamadas y el tiempo de espera que debe tener en cuenta en la atención al cliente.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Evidencia grupal**
- **Productos a entregar: protocolos de atención al cliente**
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas.

- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: RAP2_GA3_AA1_EV01_Optimizando la experiencia del cliente - Protocolo de atención al cliente.

- **Evidencia RAP2-GA3-AA1-EV02.Aplicación del protocolo de atención al cliente.**

Identificar la tipología de los clientes teniendo en cuenta el segmento de mercado en el punto de venta es importante porque existe información de cómo debemos atenderlos según su carácter. Por ello, esta actividad se centrará en aplicar el protocolo de atención al cliente que fue realizado en la evidencia anterior, para lo cual se deberá:

1. Ir a un formato comercial en el cual se pueda aplicar los protocolos realizados.
2. Aplicar los protocolos realizados.
3. Realizar un informe sobre la experiencia en cuanto a la aplicación del protocolo en la cual se tenga en cuenta:

- Tipos de clientes que encontraron en el mercado, teniendo en cuenta sus características y la forma de atenderlos según su carácter.
- Momentos de verdad a partir de protocolos de atención al cliente de los formatos comerciales en retail.
- Qué tipo de comunicación tuvieron en cuenta para la atención al cliente en el retail.
- Relacionar las técnicas de servicio al cliente y cuáles se utilizan en el retail.
- Relacionar las acciones tenidas en cuenta con respecto al triangulo de servicio en el retail.
- Reflexionar a partir de las siguientes consideraciones:
    - Qué es la comunicación asertiva y cómo se debe aplicar en los retail.
    - Por qué es importante la comunicación con los clientes internos y externos en los retail.
    - Explique la comunicación verbal y no verbal y que incidencia tiene en la atención al cliente.
    - Cuáles pautas de actuación se deben aplicar en los retail.
    - A qué se le atribuye la satisfacción del cliente en los retail.
- Realizar una conclusión de su autoría no menor a 10 renglones sobre la comprensión de lo consignado en la actividad realizada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Informe de aplicación del protocolo de atención al cliente.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas.

Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP2-GA3-AA1-EV02.Aplicación del protocolo de atención al cliente.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA3-RAP1-AA2. Reconocer momentos de verdad a partir deprotocolos de atención del formato comercial retail.

La actividad de aprendizaje se centrará en la realización de un evento promocional en el cual se tenga en cuenta el protocolo de atención al cliente y propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales en los retail.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Atención al cliente en el retail”.

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

3.1.3 Evidencia: RAP1-GA3-AA2-EV01. Evento promocional.

Con su grupo de trabajo debe realizar un evento promocional para un producto o servicio, a partir de los conocimientos sobre los eventos, dejando el lugar donde lo realicen en perfecto estado, se debe preparar el evento promocional teniendo en cuenta lo siguiente:

- Definir el producto o servicio.
- Tener en cuenta la etiqueta y normas de cortesía a la hora de atender a los clientes que participen en el evento.
- Organizar el stand y decorarlo teniendo en cuenta las técnicas de *Merchandising:*
    - *Decoración del stand.*
    - *Exhibición del producto.*
    - *Material de publicidad POP.*
    - *Mobiliario.*
    - *Promociones.*
    - *Otros aspectos que usted considere* para el evento promocional.
- Diseñar el script de impulso para el evento.
- Aplicar las técnicas de impulso.
    - Degustación o demostración.
    - Personal de impulso.
    - Otras que usted considere.
- Aplicar las Buenas prácticas de manufactura BPM de manipulación de alimentos.
- Grabar un video en donde se observe el evento promocional y las recomendaciones después de su realización.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Video del evento promocional.
- **Formato:** Video (MP4)
- **Extensión:** máximo 10 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA3-RAP1-AA2-EV01-Evento promocional.**

- **Evidencia RAP1-GA3-AA2-EV02. Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente.**

Después de haber hecho el evento promocional es importante evaluarlo con su grupo de trabajo, así la empresa se dará cuenta del éxito o fracaso que tuvo tal acontecimiento. Para ello, con su grupo de trabajo, utilizando una de las herramientas de evaluación de satisfacción del cliente, elaborará una encuesta que permita conocer el impacto que tuvo el evento, a partir de las siguientes consideraciones:

- ✓ El producto promocionado.
- ✓ El precio.
- ✓ La degustación.
- ✓ La presentación del producto.

- ✓ La publicidad.
- ✓ El script de impulso del producto
- ✓ La atención que recibieron de parte de quienes realizaron el evento.
- ✓ El stand donde exhibieron los productos.
- ✓ La decoración y ambientación del stand.
- ✓ El tiempo utilizado para realizar el evento.
- ✓ La aceptación que tuvo el mismo.
- ✓ La presentación personal de quienes realizaron el evento.
- ✓ Otras que consideren importantes.

Con su grupo de trabajo deben diseñar el instrumento para aplicar la encuesta, redactar las preguntas para la encuesta a partir de las anteriores consideraciones y lo visto en el evento promocional, posteriormente se debe aplicar la encuesta, tabular y realizar un informe sobre el resultado final del evento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA3-RAP1-AA2-EV02. Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente.**

3.2 Actividades de aprendizaje de la competencia: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz, (240201526).

La competencia permite generar la interacción de los aprendices con el contexto productivo y social en el cual se encuentra, respetando los principios éticos que posibilita la construcción de una cultura centrada en la paz.

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

La actividad de aprendizaje se centrará en el reconocimiento de las relaciones humanas a partir de la interacción entre el sujeto y su entorno.

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 individuo".

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

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.

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 individuo".*

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

El objetivo de esta actividad de aprendizaje es establecer relaciones de crecimiento personal y comunitarioa partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

Duración: 8 horas

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: *"Soy un ser social".*

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

- **Evidencia RAP22_RAP23_GA3_AA1_AA2_AA3_EV01_Taller de reflexión escrita Caso Malala.**

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Evidencia grupal**
- **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: RAP22_RAP23_GA3_AA1_AA2_AA3_EV01_Taller de reflexión escrita Caso Malala.

3.2.4 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).

La actividad posibilitará que el aprendiz pueda proponer estrategias para el uso racional de los recursos a partir de la integración con los objetivos de desarrollo sostenible, siendo consciente del impacto que se genera con el medio ambiental, social y económico.

Duración: 12 horas

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis

del material de formación: *"*Entendiendo mi mundo".

3.2.5 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

Duración: 6 horas

La actividad de aprendizaje permitirá que el aprendiz reconozca los principales hechos de violencia que han pasado en la historia de Colombia y que han sido de una u otra forma subsanados con la constitución de los acuerdos de paz.

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".

3.2.6 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

La actividad de aprendizaje pretende que a partir de los conocimientos que se han adquirido sobre la violencia y los acuerdos de paz, se pueda establecer una negociación donde se tenga en cuenta el conflicto colombiano en consonancia con las relacionas interpersonales.

Duración: 6 horas

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

- **Evidencia RAP20_RAP21_GA3_AA4_AA5_AA6_EV01_Mapa mental_Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años**

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Evidencia grupal**
- **Producto para entregar:** Mapa mental elaborado
- **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: **RAP20_RAP21_GA3_AA4_AA5_AA6_EV01_Mapa mental_Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años**

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

La actividad de aprendizaje pretende que se desarrolle los procesos de comunicación de una manera eficaz, en la cual se tenga en cuenta diferentes situaciones de orden social, personal y productiva que propenda por una articulación a partir de su argumentación.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA1. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos, por ello, se busca la argumentación de procesos comunicativos a partir de diferentes situaciones de la vida cotidiana.

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA2. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeñolaboral.

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

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: *"*Comunicándonos y Argumentación" y *"*Relacionando y Escribiendo".
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_EV01_Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos.**

La evidencia de aprendizaje busca que, a través de la realización de un informe y la posterior grabación deun video, se exprese una situación problémica de su entorno profesional (o área de formación) y que conlleve a la resolución de esta. Un ejemplo de ello sería algún problema comunicativo en el entorno laboral que requiera solución tales como flujos de información inadecuados entre diferentes áreas, poco asertividaden la comunicación entre líderes y colaboradores, lenguaje técnico y de poca comprensión para todos.

Por favor tenga en cuenta la siguiente estructura para lograr coherencia en la construcción del informe:

1. Piense en una situación problémica de su entorno profesional (o área de formación) y que conlleve a la resolución de esta, como tema central para elaborar un informe y posteriormente presentarlo enun video.
2. Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica. Puede seleccionar el tipo de texto: científico - técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos: "Comunicándonos" y "Argumentación" y en lo descrito en el componente formativo "Escribiendo".
3. El informe deberá contener lo siguiente:

- **Encabezado**: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
- **Palabras claves:** señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
- **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
- **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollode los aspectos que enunció en la introducción. En el deberá:

4 Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.

- Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
- Presentar su postura frente a la problemática.
- Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
- Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.

- **Conclusiones:** presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
- **Enlace del Video:** Copie el enlace del video del punto 4.
- **Bibliografía:** presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo“Escribiendo").

1. Luego, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y al finalizar justificar el tipo de texto que eligió y el porqué. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: powtoon, loom, entre otros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video sobre la situación problémica de su entorno profesional (o área de formación).
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. Documento en y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_EV01_Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos**

3.4 Actividades de aprendizaje de la competencia: Aplicar prácticas de protección ambiental,

seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. (220601501).

La actividad de aprendizaje permitirá que se pueda aplicar las prácticas de protección ambiental desde la implementación de la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA1. Identificar estrategias para la prevención y el 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. 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.

Duración: 12 Horas

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

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. 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.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del materialde formación: “Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

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

- **Evidencia: RAP16_RAP19_GA3_AA1_AA2_EV01_Cuestionario sobre las opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y de SST**

La evidencia pretende que se pueda interpretar el contexto ambiental y como 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.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.

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 del producto:

- **Evidencia individual**
- Para responder el cuestionario remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el desarrollo de la evidencia: **RAP16_RAP19_GA3_AA1_AA2_EV01_Cuestionario sobre las opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y de SST**

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. 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.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del materialde formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

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. 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.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo”.

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

- **Evidencia RAP17_RAP18_GA3_AA3_AA4_EV01_Mapa mental respecto a planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST.**

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

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Evidencia grupal**
- **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: **RAP17_RAP18_GA3_AA3_AA4_EV01_Mapa mental respecto a planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST**

3.5 Actividades de aprendizaje de la competencia: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita, dentro de contextos sociales y laborales, según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. (240202501).

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.

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

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. Por lo anterior, se deberá realizar un cuestionario para evidenciar los conocimientos adquiridos.

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: "inglés con Propósito Específico- OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL- Market Segmentation"
Evidencias: A continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: RAP51_GA3_AA1_EV01_English Exam**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo inglés con Propósito Específico. 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 **RAP51_GA3_AA1_EV01_English Exam**

- **Evidencia**: **RAP51_GA3_ AA1_EV02_Marketing Newspaper**

Para el desarrollo de esta evidencia el aprendiz deberá construir una práctica de producción escrita en idioma inglés, creando un documento creativo que evoque una producción editorial tipo periódico, en donde a partir del material asignado "Inglés con Propósito Específico- OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL- Market Segmentation" incluirá información relevante e importante propuesta a modo de noticia, relacionada con el material de formación sugerido para desarrollar las evidencias propuestas en esta fase Inglés con Propósito Específico, incluyendo también elementos qué acompañen de manera adecuada la información como imágenes o figuras y que estén relacionadas con la producción tipo periódico.

Para esto podrá utilizar el procesador de texto o la herramienta digital que más le convenga o a la cual tenga fácil acceso, teniendo como opciones todas las herramientas gratuitas que se encuentran disponibles para la creación de documentos tipo periódico.

Características: el producto final deberá incluir las siguientes características puntuales para poder ser una evidencia aprobada:

- Producto final tipo práctica de producción escrita creativa en idioma inglés que intente imitar un periódico.
- Título de su periódico
- Tabulación y orientación en columnas de acuerdo al estilo periódico.
- Datos del aprendiz que presenta el producto final, estos deben estar incluidos de la misma forma en la que se presentan los datos en los periódicos.
- Extensión mínima de cuatro páginas.

Es importante que la evidencia enviada permita ser valorada, así que debe tener en cuenta la extensión de sus archivos además que los enlaces que incluya permitan acceder y tengan permisos para poder valorar los ejercicios que se encuentran en internet, por lo mismo sí usted va a ser entrega de un enlace para poder acceder a su producto final, puede enviarlo a través de un documento formal en donde solamente incluye el enlace, o puede incluir el enlace como un mensaje dentro del espacio de envío de la evidencia.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** producto final tipo periódico en idioma inglés.
- **Formato:** Word o PDF con la URL del video**.**
- **Extensión:** mínimo cuatro páginas.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP51_GA3_ AA1_EV02_Marketing Newspaper.**

3.5.2. 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 realizarán intercambios que permitan al aprendiz interactuar en forma eficaz en diferentes situaciones laborales.

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: inglés con Propósito Específico.

Evidencias:

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

- **Evidencia: RAP49_GA3_AA2_EV01_Marketing News**

En esta oportunidad el aprendiz desarrollará una práctica de pronunciación dentro de un contexto simulado. Consiste en crear un vídeo en donde se presenten las noticias (que en este caso se refieren a la información relacionada con el material de formación **"inglés con Propósito Específico- OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL- Market Segmentation"** de la competencia de inglés) haciendo una práctica de producción oral y creando todo un ambiente y un contexto que evoque una producción audiovisual tipo noticiero.

De esta manera el aprendiz deberá construir un producto final tipo vídeo en donde de forma creativa incluya los elementos necesarios para que se asemeje a un noticiero de televisión. Como opción se puede hacer un montaje audiovisual, usando las imágenes de video reales de un noticiero y, reemplazando los audios con la práctica de pronunciación, y los elementos en pantalla por la información que usted presenta.

Es importante escuchar la explicación sobre la evidencia, la cual realiza el instructor en la sesión en línea programada para tal fin.

Características del producto final:

- **Título (asunto):** debe aparecer en pantalla el nombre que usted le ha asignado al noticiero.
- **Saludo:** presentación formal del aprendiz que desarrolla la evidencia imitando el saludo del presentador del noticiero.
- **Producción oral:** práctica de pronunciación adecuada con volumen y entonación.
- **Imágenes de fondo:** se deben incluir imágenes que acompañen lo que va desarrollando en su práctica de pronunciación.
- **Despedida:** el aprendiz para finalizar debe despedirse formalmente y cerrar su noticiero.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** la práctica de pronunciación debe ser de mínimo 1 minuto y 30 segundos.
- **Formato:** archivo tipo vídeo o enlace con el producto final.

Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: RAP49_GA3_AA2_EV01_Marketing News.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto. RAP2_GA3_AA1_EV02_Optimizandola experiencia del cliente	Identifica clientes teniendoen cuenta su tipología. Identifica las necesidades de servicio de acuerdo conlos requerimientos del cliente.	**Rúbrica:** Optimizando la experiencia del cliente
Evidencia de conocimiento: RAP2_GA3_AA1_EV02_Optimizandola experiencia del cliente	Reconoce momentos de verdad de acuerdo con elciclo de servicio. Aplica protocolo de serviciode acuerdo con la tipologíadel cliente.	**Rúbrica:** Optimizando la experiencia del cliente.
Evidencia de desempeño: RAP1_GA3_AA2_EV01_ Eventopromocional	Diligencia la respuesta del cliente de acuerdo con requerimientos de la organización.	**Rúbrica:** Evento promocional
Evidencia de producto: RAP1_GA3_AA2_EV02_Evaluación dela satisfacción del cliente	Diligencia la respuesta del cliente de acuerdo con requerimientos de la organización.	**Rúbrica:** Evaluación de satisfacción
Evidencia de conocimiento: RAP22_RAP23_GA3_AA1_AA2_EV01_Taller dereflexión escrita. Caso Malala	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: RAP20_RAP21_GA3_AA4_AA5_ EV01_Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años	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 desempeño: RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_ EV01_AYM.Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras, manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos, según especificaciones.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240201524-AA1-EV01

Evidencia de conocimiento: RAP16_RAP19_GA3_AA1_AA2_EV01_Cuestionariosobre las opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y de SST	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 laorganización.	**Cuestionario:** IE-GA3- 220601501-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: RAP17_RAP18_GA3_AA3_AA4_EV01_PT_Mapa mental respecto a planes y acciones establecidos enmedio ambiente y SST	Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. 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-AA3-EV01.
Evidencia de conocimiento: RAP51_GA3_AA1_EV01_English Exam	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acordes con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA3- 240202501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: RAP51_GA3_ AA1_EV02_Marketing Newspaper	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 básicos acordes con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240202501- AA1-EV02.

	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.	
Evidencia de producto: RAP49_GA3_AA2_EV01_Marketing News	Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240202501-AA2-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.

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega (RAE, 2020).

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.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín comunicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo (Definición, 2020).

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

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

Degustación: prueba o consumo de un alimento o una bebida que generalmente se ofrece al público de forma gratuita.

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.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales (RAE, 2020).

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 social o ambiente social, es el lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, Trabajo, economía, nivel de ingresos, nivel educativo y está relacionado con los grupos a los que pertenece.1 El entorno social de un individuo es la cultura en la que el individuo fue educado y como vive, y abarca a las personas e instituciones con las que el individuo interactúa en forma regular.

Entrevista: reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios.

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

Evento: término que hace referencia a un hecho dado inesperadamente y modifica las circunstancias que rodean al mismo, igualmente, también puede tratarse de un suceso.

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

Fruver: lugar donde venden exclusivamente frutas y verduras.

Guion: esquema escrito de un discurso, conferencia, tema, etc., que contiene los puntos o cuestiones que se van a tratar.

Impulso de productos: los llamados impulsivos o productos de impulso son aquellos artículos de bajo costo que las personas suelen comprar con mucha frecuencia, y más por impulso que por necesidad.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto (RAE, 2020).

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo (RAE, 2020).

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc. (RAE, 2020).

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

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

Matriz legal: compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.
Mejora continua: proceso recurrente de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

Merchandising: promoción comercial o comercialización, es la parte de la mercadotecnia que tiene por objeto aumentar la rentabilidad en el punto de venta.

Miscelánea: Mezcla de cosas diversas.

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.

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética). La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones (Definición, 2013).

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.

Protocolo: conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales. "cumplir con el protocolo".

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.

Rapi tienda: minimercado de barrio.

Resolución de conflictos: es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

Resolución de Conflictos: proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupal,

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

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

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo (RAE, 2020).

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado; como las portadas, las notas, los índices, etc. RAE (2020).

Tipología: estudio de los tipos o modelos que se usan para clasificar en diversas ciencias o disciplinas científicas.

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-Rodríguez, A. A. (2017). Acuerdos y construcción de paz en Colombia: retos a la gobernabilidad y la cultura de paz. Prospectiva, 24, 13-45. Doi: https://revistaprospectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/%20article%20/view%20/5872

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

Blanco García, C. (2013). Comunicación y atención al cliente. Madrid, Spain: Macmillan Iberia, S.A.

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

Cómo diseñar un proyecto de vida con PNL. https://nacerconpnl.wordpress.com/2016/12/28/

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

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

Deulofefeu Aymar, J. (2015). Gestión de calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad. Madrid, México: Difusora Larousse – Ediciones Pirámide.

Escuela de Formación en Cultura y Educación en Derechos Humanos y DIH para Funcionarios Públicos,

Modulo No. 3 Habilidades Ciudadanas para el Respeto de los Derechos Humanos. (s.f.)

Fernández, O. (2006). Una aproximación a la cultura de paz en la escuela. Revista Scielo. Recuperado en agosto del 2016, desde http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-49102006000200006&script=sci_abstract

Figarola Irigoyen (s.f) Barcelona, España. 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. Vol. 20 pp 65-77.

Garcidueñas, P. 11 de agosto de 2015. ¿Qué es un proyecto triple bottom line y cómo lograrlo? Expok comunicación de sustentabilidad. Recuperado 10 de octubre de 2020. https://www.expoknews.com/que-es-un-proyecto-triple-bottom-line-y-como-lograrlo/

González, N. (s.f.) Una guía para crear marcas éticas. Magenta Branding and planificación. Recuperado el 10 octubre de 2020. https://magentaig.com/guia-para-crear-marcas-eticas/

Grönroos, C. (2007). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos.

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

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

Magallón, C. (2016). La paz en Colombia: decepción, controversia y esperanza. Cultura de Paz, Año 22 (70) P. 4 – 10 • ISSN 2308-2771

María del Carmen Blanco García (2011). Comunicación empresarial y atención al cliente. Madrid, Spain: Macmillan Iberia, S.A.

Marielos Ramos (2020). Etiqueta y normas de cortesía. Universidad de San Carlos de Guatemala

Mariscal, M. (2009). Manual de proceso de la información. México D.F, Mexico: Editorial Miguel Ángel Porrúa.

Martínez, Y. (18 de mayo de 2014). Habilidad para la toma de decisiones. Escuela de organización industrial. Recuperado el 10 de octubre de 2020. 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. Fecha de consulta 26 de octubre de 2020]. ISSN.

Moure,O.(1999). El acento en las palabras de dos sílabas. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit08/page1.htm

Naciones Unidas (s.f.) Objetivos del Desarrollo Sostenible. Recuperado 10 octubre de 2020. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

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. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/ (13/9/2016). Objetivo No. 16.

Prats Darder, P. (2011). Métodos para medir la satisfacción del cliente. Madrid, Spain: AENOR – Asociación Española de Normalización y Certificación.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (s.f.). Objetivos para el Desarrollo Sostenible. Recuperado el 10 octubre de 2020. https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

RAE (2020). *Argumento*. https://del.rae.es/

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. Revista Redalyc. Recuperado agosto de 2016, desde https://www.redalyc.org/pdf/110/11001505.pdf

Secretaría de Educación Pública, Manual para el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales en Planteles de Educación Media Superior (2014). México

SENA (2013). Proyecto Educativo Institucional

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

Vargas Quiñones, M. E. (2007). Calidad en el servicio. Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana.

Villanueva López, R. (2012). Gestión de protocolo (UF0043). Málaga, Spain: IC Editorial.

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)	Leidy Carolina Arias Aguirre	Evaluadora Instruccional	Centro de diseño y metrología.	Noviembre de 2020
	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
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñador Instruccional	Centro de diseño y metrología	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
	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Centro de Gestión industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodriguez	Experto técnico	Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero de 2021

	Esperanza Cardona G.	Experta temática	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios CGTS	Octubre de 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2021
	Rafel Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Octubre de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					