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:** Evaluación.
- **Actividad de proyecto**: AP4. Verificar los resultados del informe de seguimiento a clientes teniendo en cuenta los requerimientos de la organización.
- **Competencias**:
  Técnica:
  - 260101034 - Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento.

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

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

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

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

- **Duración de la Guía**: 336
  Técnicas: 192
  Claves: 48
  Transversal: 96

2. Presentación

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

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

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

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

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

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

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

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

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

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

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

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

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

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

Duración: 48 horas.

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

Evidencias:

- **Evidencia de conocimiento: GA4-260101034-AA1-EV01. Taller sobre Posventa y experiencia de servicio**

Para establecer de manera exitosa la prospección de los clientes, es necesario conocer qué fallas existen en la operación de prospección, se debe ser constante y analizar de pies a cabeza todos los elementos, perfeccionando día a día la búsqueda y los resultados y evitando caer en errores que perjudiquen el plan de ventas.

Para esa actividad el aprendiz deberá, mediante un juicio crítico y bien documentado, manifestar qué haría para corregir las siguientes situaciones que no deben presentarse en la prospección:

1. Creer que todos los clientes potenciales tienen la misma necesidad.
2. Intentar vender mientras prospectas.
3. No recibir formación ni capacitación.
4. Falta de motivación.

5. Utilizar solo una herramienta (solo email, solo teléfono, solo redes sociales, etc.).

Un buen asesor comercial debe tener una mente abierta y ser crítico a cada proposición, hacer un comentario sólido y sustentado de qué haría en esas situaciones. Recuerde que estas situaciones se presentan en la prospección.

Teniendo en cuenta el proceso anterior, el aprendiz deberá realizar un informe en Word con las respuestas solicitadas. Luego subir a la herramienta LMS donde corresponde la evidencia.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar**: informe con las respuestas de los casos planteados.
- **Formato:** .docx.
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller sobre Posventa y experiencia de servicio. GA4-260101034-AA1-EV01.**

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

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

Duración: 48 horas.

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

Evidencias:

- **Evidencia de desempeño: GA4-260101034-AA2-EV01. Informe de resultados PQR aplicando técnicas**

Hoy en día existe mayor competencia entre las organizaciones, por tanto, lograr la satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en toda una necesidad. Por tal motivo, es de especial relevancia contar con un proceso para gestionar las reclamaciones de los clientes. De tal manera, que definir un proceso para gestionar las reclamaciones de los clientes es un apoyo para convertir clientes indecisos o insatisfechos en clientes satisfechos y poder fidelizarlos; en el siguiente enlace se muestra este proceso: https://www.isotools.com.co/definir-proceso-gestionar-las-reclamaciones-los-clientes/

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

1. Definir con claridad las responsabilidades que se ocupan de la gestión de las quejas.
   Ejemplo: área de servicio al cliente, gerencia.
2. Considerar las diferentes opciones de denuncia por parte del cliente y detallar las formas en que consideraremos como aceptable una queja.
   Ejemplo: peticiones, quejas, reclamos.

3. Describir los pasos que la organización debe seguir para gestionar la denuncia.
   Ejemplo: grabación, notificación de recibo al cliente que la pone, evaluación, tratamiento, solución, toma de decisiones y acciones, comunicación de la solución al cliente que interpuso la queja y cierre definitivo de la misma al registrar su solución.
4. Detallar el proceso de revisión continuada de quejas y evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para su gestión.
   Ejemplo: mirar las denuncias, clasificarlas y cuáles son las que más se repiten, mencionar qué medidas toma para darle solución.

Deberá seguir el caso de una empresa, por ejemplo: https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/ y https://www.decameron.com/es/pe-libro-de-reclamaciones

Teniendo en cuenta el proceso anterior realice los siguientes puntos:

1. Defina el perfil funcional del responsable en recibir las quejas de los clientes

Área, departamento o sección de la empresa.	
Objetivo (el resultado que se espera alcanzar).	
Funciones para realizar (describir al menos tres actividades a realizar).	1. 2. 3.
Responsabilidad (señalar cuales son los compromisos y obligaciones para asumir, ejemplo: la responsabilidad de un vendedor es generar ventas de un producto X de acuerdo con el presupuesto). Luego la responsabilidad que va a atender las reclamaciones sería:	

2. Elabore un cuadro en Excel o Word donde establezca cómo se recibirán las denuncias, el tipo de denuncia (ponga un caso de ejemplo), cómo escalará las denuncias (o sea a quienes reportará) y quienes son los responsables (el cargo del empleado) de darle solución. Imagine que es un almacén de electrodomésticos.

Para el caso de petición (P)	

Para el caso de petición (Q)	

Para el caso de reclamo (Q)	

3. Realice en Excel o Word un formato de reclamaciones donde recogerá las denuncias: peticiones, quejas o reclamos (PQR) de los clientes. Este formato debe contener los mínimos necesarios donde el cliente coloque una PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO. Mire el ejemplo de una empresa https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/

4. Detalle el paso a paso de una QUEJA, PETICIÓN Y RECLAMO, ejemplifica. Puede utilizar el mismo caso del electrodoméstico desde que recibe la queja, petición o reclamo (señala el medio por donde recibe la reclamación, luego todo lo que realiza para dar solución hasta que verifica que el cliente esté satisfecho. Ejemplo, paso 1. R

PETICIÓN (P):	
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	

QUEJA (Q):	
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	

RECLAMO (R):	
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** Informe de resultados PQR aplicando técnicas.

- **Formato:** .xlsx o .docx en tarea del LMS.
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de resultados PQR aplicando técnicas. GA4-260101034-AA2-EV01.**

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

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

Duración: 48 horas.

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

Evidencias:

- **Evidencia de desempeño: Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas. GA4-260101034-AA3-EV01**

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

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

Los clientes denuncian baja calidad de los productos de la marca XYZ comprados y mala atención del personal de ventas. Debe realizar un informe en Word (norma APA) a su jefe inmediato de esos acontecimientos que contenga:

1. En esta actividad deberá elaborar una infografía en la herramienta preferida por ejemplo (https://www.visme.co/es/), donde expliquen con ejemplos claros el seguimiento al cliente *online* y offline.
2. Explique: ¿cómo dar seguimiento a los clientes? Prestando atención a sus consumidores actuales, sin importar qué tan pequeños sean, es esencial para mantener tu negocio a flote. En los siguientes enlaces encontrará bases de seguimiento al cliente para realizar la infografía: https://www.entrepreneur.com/article/265839 y con este enlace: hacer seguimientos on-line. https://makingexperience.com/blog/resguarda-tu-negocio-con-el-seguimiento-de-clientes/

El seguimiento a los clientes se puede hacer a través de diferentes acciones como las ventas, los PQR, la elaboración de encuestas, entre otros. Para esta actividad se realizará un seguimiento al cliente postventa.

- Introducción (motivo del informe, los resultados del informe y las acciones que se tomaron (máximo 100 palabras).
- Objetivo del informe (señala que quiere lograr con las reclamaciones de los clientes - máximo 40 palabras).
- Desarrollo del caso (explicar las contingencias producidas por las reclamaciones - recrear los casos con su ingenio, máximo 100 palabras).
- Acciones de mejora (sugiera de acuerdo con los temas vistos, como darles solución a esas reclamaciones).
- Recomendación (recomiéndalo a su superior como darle solución (máximo 200 palabras).

1. Las devoluciones, es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por devolución o, en algunos casos, otro artículo (igual o diferente pero de valor equivalente) o un crédito para usar en la tienda.

La empresa debe definir las condiciones de cómo aceptar una devolución de un cliente, tenga en cuenta que este es vehículo para unas buenas relaciones con el cliente. Debe ir unida a la garantía que ofrece el producto o a las políticas de la empresa al respecto.

Deberá indagar por los siguientes aspectos y responder preguntas (máximo en 100 palabras):

- ¿Qué es la logística inversa y haga una clasificación de los tipos de devolución que tendría en una empresa comercial?
- ¿En qué consiste la gestión de devoluciones?
- ¿Cuáles podrían ser las causas de la devolución de productos?
- ¿Cómo evitar las devoluciones de los clientes en la empresa?

Tenga en cuenta la siguiente información: *Devolución de productos:* https://www.shopify.com.co/blog/15562292-que-tomar-en-cuenta-en-una-politica-de-cambios-o-devoluciones y *¿Cómo gestionar las devoluciones de los clientes?* https://blog.comparasoftware.com/devoluciones-de-los-clientes/

2. La recompra.

La finalidad de lo anterior es que el cliente regrese y continúe haciéndolo. Muchas veces los empresarios buscan atraer clientes nuevos, pero ¿cómo hacer que ese consumidor vuelva?, ¿qué herramientas utilizaría para lograr que los clientes vuelvan a comprar?, ¿señale 10 acciones que haría para que el cliente regrese a comprar? Utilice argumentos de lo aprendido.

Tenga en cuenta la siguiente información: *¿Qué es una postventa y cómo lograr una recompra?* https://es.pimex.co/blog/que-es-una-postventa-y-como-lograr-una-recompra/ y *La recompra: tu objetivo más importante* https://peru21.pe/emprendimiento/recompra-objetivo-importante-118280-noticia/

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas.
- **Formato:** .docx en tarea del LMS.
- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas. GA4-260101034-AA3-EV01.**

3.1.4 Actividad de aprendizaje GA4-260101034-AA4 - Ejecutar acciones de seguimiento a clientes de acuerdo con metodologías de evaluación establecidas

En esta actividad el aprendiz realizará una acción de seguimiento a través de la herramienta flujograma, donde aplicará el proceso del flujo de la información, de las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, la fácil consulta de los datos y el control del proceso que deben ser tenidas en cuenta a la hora de cualquier acción de seguimiento.

Duración: 24 horas.

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

Evidencias:

- **Evidencia de desempeño: Taller de simulación donde aplique acciones de seguimiento. GA4-260101034-AA4-EV01**

Las PQR (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes. La importancia de la búsqueda de altos niveles de satisfacción entre los clientes a través de la atención eficaz y oportuna de sus manifestaciones, que se logrará si sus recursos se concentran en buscar soluciones y no en gestionar solicitudes. El flujo de la información y de las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, así como la fácil consulta de los datos y el control del proceso.

Deberá repasar sus conocimientos de flujo de procesos. Es importante que indague sobre los PQR o reclamaciones de los clientes en el enlace sobre los PQR: https://jygbusiness.pqr.com.co/index.php/que-es-un-pqr

Elabore una tabla de gestión de procesos de PQR para una empresa. Tutorial en YouTube *Como hacer un diagrama de flujos* le apoyará en su construcción y entendimiento: https://www.youtube.com/watch?v=Kucgc6NpGwc

El aprendiz deberá elaborar un diagrama de flujos utilizando la herramienta TIC https://app.diagrams.net/ a la cual deberán acceder de manera gratuita con correo de Gmail.com. Terminada esta, tomar pantallazos y enviar en PDF según instrucciones. Ver tutorial de la herramienta de cómo construir un flujograma en la herramienta Diagrams.net llamada *Ordenadores gráficos* https://www.youtube.com/watch?v=KoVIgbDzqn8

Elabore el diagrama teniendo en cuenta los siguientes elementos:

	Inicio
	Recepción de la reclamación

	Ingresar solicitud
	Tipo de solicitud
	Escalar o asignar
	Responsable proceso (dependencia)
	Solución al problema
	Comunicado al cliente
	Fin

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar**: taller de simulación donde aplique acciones de seguimiento.
- **Formato:** .docx en tarea del LMS.
- **Para presentar la evidencia** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de simulación donde aplique acciones de seguimiento. GA4-260101034-AA4-EV01.**

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

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

Duración: 24 horas.

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

Evidencias:

- **Evidencia de producto: Informe de resultados de seguimiento al cliente. GA4-260101034-AA5-EV01**

Se entiende como los indicadores o métricas de satisfacción del cliente aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido. En la posventa existen diversas métricas que sirven para realizar seguimiento al servicio al cliente. En esta actividad tendremos en cuenta métricas que miden la satisfacción del cliente. Entendiendo, por tanto, el concepto indicador como el resultado de la relación entre dos o más datos que permite medir de forma cuantitativa o cualitativa sucesos para poder tomar acciones y satisfacción del cliente como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto. Para esta actividad se sugiere apoyarse en la lectura del enlace http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3356 basado en el libro *Cómo medir el valor del cliente* (Serna y Barrio).

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

a. Según sus palabras explique métrica e indicador
b. ¿Por qué es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores o métricas?
c. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes?
d. Elabore en este mismo documento cinco preguntas que midan la satisfacción del cliente con las instalaciones, la atención del personal, con la calidad de los productos, con la seguridad en el local, con la honestidad en la entrega de los productos (pesos, medidas, cambios).
e. Explique cinco indicadores de satisfacción de clientes y dé ejemplos de su uso (puede usar las preguntas que construye para convertirlas en indicadores y hacer los ejemplos)

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar**: Informe de resultados de seguimiento al cliente.
- **Formato:** .docx en tarea del LMS.
- **Para presentar la evidencia** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller informe de resultados de seguimiento al cliente GA4-260101034-AA5-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).

Adicionalmente, 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 GA4-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral

Uno de los objetivos principales de los procesos formativos en lenguas es la de poder comunicarse efectivamente con otros hablantes. El quehacer laboral brinda una gran oportunidad para desarrollar esta comunicación, el simular procesos y asimilarlos permite que los aprendices al enfrentarse a estos contextos en la vida real tengan la competencia y experticia necesaria para establecer una comunicación efectiva.

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

Duración: 24 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad está en el componente formativo **"Level 4 - MCE A2.2".**

- **Evidencia de conocimiento: GA4-240202501-AA1-EV01. Cuestionario**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del cuarto nivel **"Level 4"**. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo con la información brindada en el cuarto nivel.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio de la evidencia **Cuestionario GA4-240202501-AA3-EV01.**

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

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

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

Duración: 24 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad está en el componente formativo **"Level 4 - MCE A2.2".**

❖ **Evidencia de producto: GA4-240202501-AA1-EV01. Audio**

Para la elaboración del audio, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de un documento de Word.

Parte 1. Durante el desarrollo del audio no olvide realizar una corta presentación de los datos básicos del aprendiz (nombre completo, ID, Ficha, instructor y nombre de la actividad).
Parte 2. En la siguiente parte del audio menciona una corta opinión sobre sus actitudes, creencias y obligaciones en su contexto laboral y académico en donde menciona las cosas que son necesarias (have to / must / should + infinitive).

Para la realización de audio puede utilizar su dispositivo móvil o existen páginas web que a través del uso del micrófono le permite grabar su audio.

Una vez finalizado el audio puede cargarlo a Spreaker o Podbean registrándose de forma gratuita con su cuenta de correo personal o institucional generando la URL del podcast y comprobando que no tenga restricciones de reproducción para que pueda compartir el enlace con el guion elaborado.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: archivo del audio o documento con el guion y enlace del audio.
- **Formato**: mp3 o archivo con el enlace del audio.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del archivo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Audio. GA4-240202501-AA4-EV01.**

❖ **Evidencia de desempeño: GA4-240202501-AA2-EV02. Foro**

Para el desarrollo de la evidencia debe participar en el foro denominado “Giving opinions about jobs” y a partir de los aspectos de su experiencia laboral manera argumentada y creativa las siguientes preguntas:

1. How can you be environmentally friendly at work?
2. What kinds of incentives could a green company offer to its employees?
3. In what other ways could businesses involve their employees in environmental issues?

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participar en el foro denominado “Giving opinions about jobs” y realizar una respuesta crítico-reflexiva a una de las participaciones de sus compañeros.
- Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y, ubique espacio para el envío de la evidencia **Foro. GA4-240202501-AA4-EV02.**

3.3 Actividades de aprendizaje competencia transversal: 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

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

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA4-240201533-AA1: Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno

La actividad de aprendizaje posibilitará que se identifiquen los componentes asociados al comportamiento de un emprendedor, en el cual se reconozcan sus características y requerimientos esenciales.

Duración: 16 horas.

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

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA1-EV01: Diana de valoración**

La diana de valoración es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y debilidades, a través de una autoevaluación de sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración "**Anexo_Formato_diana_de_valoracion**", teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la diana de valoración, en el mismo formato explique brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron su autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales. Luego, clasifique las características emprendedoras personales en tres grupos: características que fortalecen al emprendedor como *persona*, características que le facilitan al emprendedor el análisis de su *situación* y, características que le ayudan al emprendedor a formular y hacer seguimiento a su proyecto.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diana de valoración
- **Formato:** documento de texto diligenciado "Anexo_Formato_diana_de_valoracion".
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diana de valoración. GA4-240201533-AA1-EV01.**

❖ **Evidencia GA4-240201533-AA1-EV02: Taller visión emprendedora.**

Conocer sus motivaciones es clave para emprender con propósito. Cualquiera que sea su proyecto, es importante que esté alineado con sus sueños y su propósito de vida. Todos esos elementos conformarán su visión emprendedora. Para este taller desarrolle los siguientes puntos, empleando el **"Anexo_Formato_vision_emprendedora".**

a. Identifique su motivación a partir de su propósito de vida. Para ello, construya un esquema gráfico con los siguientes criterios:

- En el centro, usted deberá representar su propósito de vida a través de un dibujo.
- En la parte superior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños?
- En la parte superior derecha, escriba la respuesta a las preguntas: ¿a qué le gustaría dedicarse en la vida?, ¿qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?
- En la parte inferior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuáles son los valores más importantes que rigen su vida?
- En la parte inferior derecha, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál considera que es su propósito de vida?

b. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños. Para ello, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud). Defina si son sueños a corto (6 meses), mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Luego, represente sus sueños a través de imágenes, colocándolas en el esquema que encontrará en el formato para el desarrollo del taller.

Describa su visión emprendedora en un breve párrafo (máximo 8 renglones). Use como insumos los elementos construidos hasta ahora (motivación, valores, propósito de vida y sueños). Piense cómo cada uno de esos elementos puede integrarse para dar forma a aquello que más desea y cómo podría lograr un equilibrio entre todas las áreas de su vida para lograr su sueño más anhelado.

c. Ponga las competencias emprendedoras en acción según su visión emprendedora. Para eso, realice un bosquejo del camino emprendedor que le llevará a convertir su sueño en realidad, usando las competencias emprendedoras. Responda brevemente a las siguientes preguntas (ofrezca mínimo dos respuestas para cada pregunta).

- **Identificar:** ¿cuáles cree que serían los obstáculos que podrían presentarse en su entorno para impedir el cumplimiento de su visión?, ¿cuáles cree que podrían ser las oportunidades que su entorno le puede ofrecer a favor de la realización de su visión?
- **Decidir:** ¿cuáles son las decisiones que cree que debe tomar para cumplir satisfactoriamente su visión?, ¿cuáles son las posibles consecuencias de esas decisiones?
- **Diseñar:** ¿cuáles son las acciones que llevaría a cabo para hacer realidad su visión?
- **Actuar:** ¿cómo realizaría las acciones que planteó en el **'diseñar'**?, ¿lo haría solo o pediría el apoyo de alguien más?, ¿a quién le pediría apoyo?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Producto a entregar: taller visión emprendedora.

- **Formato:** documento de texto diligenciado “Anexo_Formato_vision_emprendedora”.
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller visión emprendedora. GA4-240201533-AA1-EV02.**

Evidencia GA4-240201533-AA1-EV03: Taller dimensiones emprendedoras

El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: *pensar, sentir* y *actuar.*

Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Para ello, deberá emplear el “Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras” y seguir las indicaciones dadas:

a. Dibuje su triángulo de la responsabilidad con base en sus experiencias de vida. Determine la longitud de sus lados (*pensar, sentir, actuar*) usando como referencia un momento en su vida en el que haya tenido que tomar una decisión importante.

b. Realice su matriz DOFA personal, identifique sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:

- **Fortalezas:** son las características con las que usted destaca y sirven de apoyo para lograr su visión.
- **Debilidades:** son las características que usted necesita mejorar.
- **Oportunidades:** son los factores externos de los que usted podría sacar ventaja o algún beneficio en pro de su visión.
- **Amenazas:** son las situaciones que impiden o ponen en peligro la ejecución de su visión.

c. Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Realice un ejercicio de reflexión y análisis acerca de las relaciones que tienen los vértices del triángulo (*persona, proyecto*, *situación*) con sus tres lados (*pensar, sentir, actuar*). Para esto, tenga en cuenta que:

- **Proyecto:** consiste en el objetivo o meta que se ha planteado conseguir en el corto, mediano o largo plazo. Para ello, convierta su visión emprendedora en una meta, redactándola según los parámetros Marear.
- **Persona:** se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.
- **Situación:** se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.
- Finalmente, escriba sus reflexiones sobre el esquema realizado. Para ello, responda a las siguientes preguntas:

  ✓ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado pensar con la persona y el proyecto?
  ✓ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado sentir con la persona y la situación?
  ✓ ¿Qué relaciones encuentra entre su lado actuar con el proyecto y la situación?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller dimensiones emprendedoras.
- **Formato:** documento de texto diligenciado “Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras”.
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para realizar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller dimensiones emprendedoras. GA4-240201533-AA1-EV03.**

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

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

Duración: 8 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **“Toma de decisiones”.**

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

Evidencia GA4-240201533-AA2-EV01: Taller toma de decisiones

La toma de decisiones es una acción rutinaria que puede tener un gran impacto en su vida, de ahí que sea fundamental que reconozca el proceso de toma de decisiones y la relevancia de la generación de alternativas, sin olvidar los riesgos y las consecuencias involucradas en cada decisión. Mediante el estudio de caso del chef peruano Gastón Acurio, conocerá la enorme influencia que tiene la toma de decisiones en la vida de un emprendedor.

En el documento “Anexo_Estudio_de_caso_Gaston_Acurio”, encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las preguntas y actividades planteadas:

1. ¿Cuáles fueron las características emprendedoras personales que aplicó Gastón Acurio en el desarrollo de su emprendimiento?, mencione mínimo cinco (5) características y justifique sus respuestas en un espacio no mayor a tres (3) renglones.

2. Construya el triángulo de la responsabilidad de acuerdo con las siguientes preguntas orientadoras:

- **a. Proyecto:** ¿cuál era el proyecto que buscaba desarrollar Gastón Acurio? ¿Cuál era el objetivo que quería lograr?
- **b. Situación:** ¿cuáles elementos del entorno favorecieron a Gastón Acurio para el desarrollo de su proyecto? ¿Qué elementos del entorno representaban una amenaza para su proyecto?
- **c. Persona:** ¿qué fortalezas identifica en Gastón Acurio? ¿Qué cualidades encontró en el chef peruano durante la lectura?

Para elaborar el triángulo de la responsabilidad puede emplear el *“Anexo_Formato_triangulo_de_la_responsabilidad”.*

3. Simule el proceso de toma de decisiones aplicado por Gastón Acurio. Para ello, responda las siguientes preguntas:

a. Definición del problema:
- ¿Cuál era la naturaleza del problema que debía resolver el chef peruano? ¿Cuál era la necesidad que quería resolver o la dificultad que debía sortear?

b. Análisis del problema:
- ¿Qué información utilizó Gastón Acurio para estudiar mejor su problema o necesidad?
- ¿Cómo encontró esa información?

c. Generación y evaluación de las alternativas:
- ¿Cuáles considera usted que fueron las alternativas que tuvo Gastón Acurio para resolver su problema?
- ¿Cuáles hubieran sido las potenciales consecuencias de esas alternativas de decisión?

Para responder estos cuestionamientos, se sugiere utilizar la lluvia de ideas, y el diagrama de Ishikawa.

d. Elección de la alternativa y aplicación de la decisión:
- ¿Cuál fue la alternativa elegida por Gastón Acurio?
- ¿Cómo la implementó?
- ¿Cuáles fueron los riesgos potenciales de su elección?
- ¿Cuáles fueron las consecuencias de su decisión?

4. ¿Cómo puede trasladar la experiencia de Gastón Acurio a su vida?, responda en máximo 300 palabras.

5. Consigne los 4 puntos anteriores en un documento de texto (Word).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:
- **Producto a entregar:** taller toma de decisiones.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para realizar el envío del taller remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Taller toma de decisiones. GA4-240201533-AA2-EV01.**

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

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

Duración: 16 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **“Creatividad y estrategia emprendedora”.**

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA3-EV01: Prototipo de la solución**

Design Thinking es un método que facilita la generación de soluciones creativas e innovadoras a necesidades comunes. Resuelva un reto de innovación empleando las diferentes fases del proceso *Design Thinking* para el "Anexo_Caso_resgistro_de_actividad_fisica", lea el reto atentamente, conforme grupos de 3 a 5 personas de acuerdo con la orientación del instructor, y de manera colaborativa solucione los siguientes puntos:

Explorar:
a. Genere una pregunta de búsqueda, que le permita identificar el problema central del caso presentado.

Comprender:
b. Identifique quien es el usuario (edad, sexo, nivel de ingresos, ¿qué piensan?, ¿qué hacen?, ¿cuáles son sus necesidades?, ¿cuáles son sus expectativas?), en esta etapa se puede utilizar el formato ficha persona.

Idear:
c. Realice una lluvia de ideas con su grupo de trabajo, que le permita generar muchas ideas para encontrar la solución al problema planteado. Describa las tres (3) ideas más innovadoras.

Prototipar:
d. Desarrolle un diseño de prueba de la idea seleccionada, tenga en cuenta que para esta primera versión del prototipo puede plantearse a partir de un gráfico a mano, infografía o utilizando herramientas gratuitas como Canva o PowerPoint.

e. Elabore una presentación en PowerPoint o Canva, para presentar la solución al caso, donde incluya las siguientes diapositivas:

- Una diapositiva con pregunta de búsqueda (explorar).
- Dos diapositivas con los datos de identificación del perfil del cliente (comprender).
- Dos diapositivas con la descripción de las 3 ideas más innovadoras, incluir evidencia de lluvia de ideas (idear).
- Dos diapositivas con la descripción del prototipo, incluir imágenes o fotos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** prototipo de la solución.
- **Formato:** archivo de presentación (PowerPoint o Canva).
- **Extensión:** 7 diapositivas.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Prototipo de la solución. GA4-240201533-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA4-240201533-AA3-EV02: Plan de acción**

Para lograr sus objetivos personales y/o profesionales, es necesario que los convierta en proyectos concretos, con unos recursos, un tiempo determinado y una estrategia que defina los pasos a seguir para cumplir con lo establecido. Lo anterior, lo puede lograr a través de la elaboración de un plan de acción, convirtiendo su visión emprendedora en una estrategia emprendedora.

Elabore un plan de acción de acuerdo con una meta propuesta en cualquier área de su vida, con base a ella diseñe su estrategia emprendedora. Enumere las tareas, los recursos y los indicadores que le permitirán medir su grado de avance hacia el propósito deseado. Emplee el "Anexo_Plan_de_accion".

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Producto a entregar: plan de acción.

- **Formato:** documento de texto (Word) empleando el "Anexo_Plan_de_accion".
- **Extensión:** máximo 2 hojas.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de acción. GA4-240201533-AA3-EV02.**

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

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

Duración: 8 horas.

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

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

- **Evidencia GA4-240201533-AA4-EV01: Taller de negociación**

La negociación es un proceso que se lleva a cabo en diferentes situaciones a nivel personal, profesional y en los negocios, a través del estudio de caso "Lactifeliz y los lecheros" conocerá el contexto de una negociación en la que se involucran aspectos económicos y legales para llegar a un acuerdo.

En el documento "Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros", encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las acciones y preguntas planteadas:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta negociación?
2. Describa las partes involucradas en la negociación:
3. ¿Qué relación tienen?

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller de negociación.
- **Formato:** diligenciar "Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros".
- **Extensión:** libre.
- Para realizar el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de negociación. GA4-240201533-AA4-EV01.**

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

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

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

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

Duración: 12 horas.

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

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

❖ **Evidencia: GA4-210201501-AA1-EV01: Taller.**

Se desarrollará por parte del aprendiz un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad. Para ello, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los Fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento:
  Méndez, M., J. S. (1996). *Fundamentos de economía*. McGraw-Hill. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545
- En el encuentro *online* con su instructor escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento *Cambios en el mundo del trabajo* que se encuentra anexa en el componente formativo**.**
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, deslaborización y su relación con la dignidad humana.
- El Informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:
  - Título.
  - Introducción.
  - Solución de las preguntas.
  - Mapa conceptual.
  - Línea del tiempo.
  - Conclusiones.
  - Bibliografía

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA4-210201501-AA1-EV01**.

❖ **Evidencia: GA4-210201501-AA1-EV02: Foro sobre características del trabajo en contexto local**

Para el desarrollo del foro siga las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior, ¿cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, deslaboralización.

- Luego, en el grupo a través de un video representar mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue este video en el canal de YouTube (u otra herramienta de *streaming*) y lo compartan a sus compañeros en el foro.
- Analizar los videos: *Los derechos fundamentales en el trabajo* que se encuentran en el componente formativo y *Derecho al trabajo digno* en la url: https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMY; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:
    - ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
    - ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
    - ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
    - ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
    - ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
    - ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
    - ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas tiene que las personas tengan o no derechos laborales?
    - ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
    - ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
    - ¿Es importante la organización sindical para la democracia?, sustente su respuesta.
- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta: ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo “Construccion_Texto_argumentativo” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo).
- Para su desarrollo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio de la evidencia: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA4-210201501-AA1-EV02**.

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

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

Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la ciudadanía laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el

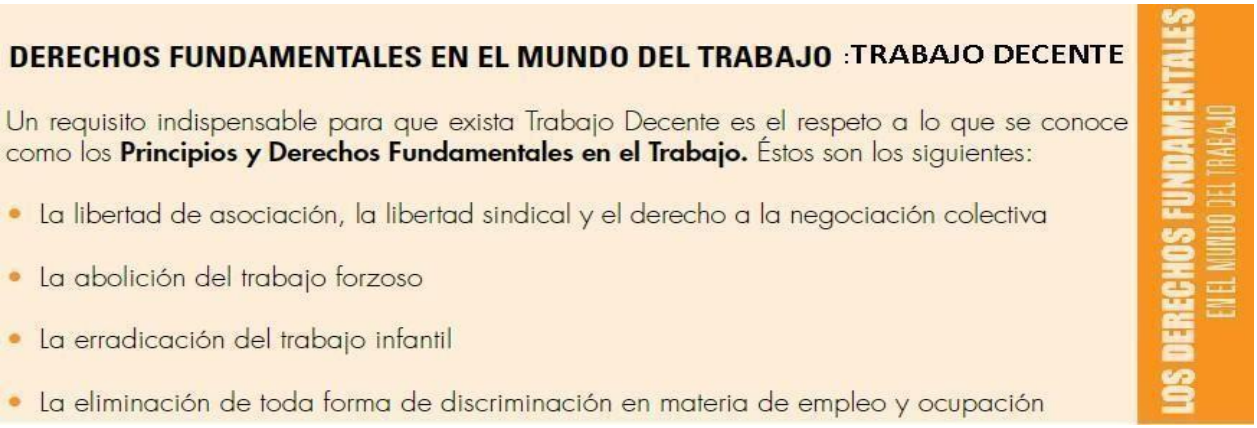
ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

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

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

Evidencia GA4-210201501-AA2-EV01: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo



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

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

- ¿Qué es trabajo decente?
- ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
- ¿Cómo definiría trabajo digno?
- ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
- ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.
- Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que "trabajan" en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente.

2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas a continuación:

> El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad (Giraldo, 2015).

- Para usted, ¿cuál es el significado de este párrafo?
- ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?

- ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

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

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

4. Realice la lectura del componente formativo sobre **"Los derechos fundamentales en el trabajo"** para responder las siguientes preguntas:

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

5. Lea la *Cartilla de derecho laboral individual* en la url: https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Derecho_laboral_individual_RG_ene_11_-46p.pdf para resolver las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un "contrato de trabajo"?
- Para que sean reconocidos los derechos laborales, ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.
- ¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
- ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.
- ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un "contrato de trabajo"?
- Seleccione, en el grupo de trabajo, dos casos que conozcan o hayan escuchado en los que se evidencie violación de los derechos laborales, y explique en detalle: ¿qué derechos se están violando y por qué?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo GA4-210201501-AA2-EV01.**

❖ **Evidencia GA4-210201501-AA2-EV02: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical**

Al lado de los derechos laborales individuales, existe otra categoría de derechos que ya no tocan solo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación. En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, sociedades mercantiles, ONG, etc.

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

1. Analice la información sobre convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical que se encuentra dentro del componente formativo y explique con sus palabras las siguientes preguntas:

   - ¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
   - ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta
   - ¿Qué es un convenio colectivo de trabajo?
   - ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un convenio colectivo de trabajo?
   - ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.
   - Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?
   - ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
   - ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
   - ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la libertad sindical?
   - ¿Qué acciones propondría usted para promover el derecho de asociación sindical y la libertad sindical?
   - ¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los derechos sindicales?
   - ¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho laboral?
   - ¿Cuáles son los fines de un sindicato?
   - ¿Cómo se clasifican los sindicatos?
   - ¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia
   - ¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo, el contrato a término fijo?

2. Comparta las respuestas obtenidas del punto anterior en el foro correspondiente.

3. Realice una realimentación de las respuestas dadas por dos de sus compañeros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas y realimentación de las respuestas de los compañeros).
- Para su desarrollo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA4-210201501-AA2-EV02.**

❖ **Evidencia GA4-210201501-AA2-EV03: Gráfico sobre la negociación colectiva**

Realice la lectura del componente formativo respecto a la negociación colectiva incluyendo los videos y documentos anexos. Con esta información elabore un gráfico que represente la información anteriormente consultada y las preguntas a continuación:

- ¿Qué tipos de negociación existen?
- ¿Cuáles son las características de la negociación colectiva?
- ¿Cuál es la finalidad de la negociación colectiva?
- ¿Qué promueve la OIT respecto a la negociación colectiva?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** un gráfico.
- **Formato:** si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva GA4-210201501-AA2-EV03.**

- **Evidencia GA4-210201501-AA2-EV04: Infografía sobre la huelga**

Realiza la lectura del componente formativo respecto a las organizaciones sindicales incluyendo los videos y documentos anexos. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el archivo "Construccion_infografia" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción, esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el derecho a la huelga?

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** una infografía.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga GA4-210201501-AA2-EV04**

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

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

los derechos humanos del trabajo y altos niveles de desprotección social de amplios sectores de la población, la cual muchas veces ni siquiera conoce sus derechos y la forma de ejercerlos.

Duración: 12 horas.

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

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

Evidencia GA4-210201501-AA3-EV01: Mapa mental violación de derechos del trabajo.

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA4-210201501-AA3-EV01.**

❖ **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV02: Foro estudio de caso**

Con la información suministrada en el componente formativo y los respectivos videos que allí se encuentran desarrolle:

1. Sobre el caso asignado por el instructor trabaje en grupo y determinen: ¿cuáles son los derechos de los trabajadores que no se cumplen?, ¿cuáles son sus respectivas cuantías?
2. Preparen una cartelera digital donde presenten el incumplimiento de derechos en el caso dado y sus conclusiones.
3. Esta información será socializada en el foro y debatida por el grupo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas, cartelera digital y realimentación de las respuestas de los compañeros).
- Para su desarrollo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio de la evidencia: **Foro estudio de caso. GA4-210201501-AA3-EV02**

- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV03: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela**

Con la información suministrada en el componente formativo, los respectivos videos que allí se encuentran y la información consultada, elabore un cuadro comparativo en el cual enuncie las características del derecho de petición, la acción de tutela y queja, su aplicación y presentación. En los documentos del programa se encuentra el anexo "Construccion_Cuadro_comparativo" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** un cuadro comparativo.
- **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el desarrollo de la evidencia: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA4-210201501-AA3-EV03.**

❖ **Evidencia: GA4-210201501-AA3-EV04: Texto argumentativo**

Con la información suministrada en el componente formativo y los respectivos videos que allí se encuentran elabore un texto de no más de una hoja en el cual presente los argumentos personales frente a uno de los siguientes tres temas:

a. Importancia del derecho de asociación.
b. Derecho de huelga.
c. Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** texto argumentativo.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo GA4-210201501-AA3-EV04.**

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

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

Duración: 12 horas.
Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **"Derechos fundamentales del trabajo".**

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

❖ **Evidencia GA4-210201501-AA4-EV01: Foro Estado social de derecho**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.
2. De forma individual revise el componente formativo específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:
   - ¿Cuál es el concepto de Estado?
   - ¿Qué significa estado social?
   - ¿Cuáles son las características de un Estado social de derecho?
   - ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un estado social de derecho? Explique su respuesta.
3. De forma grupal propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del derecho.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal).
  - **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y la acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
  - **Extensión:** máximo 10 hojas.
  - Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro Estado social de derecho GA4-210201501-AA4-EV01.**

❖ **Evidencia GA4-210201501-AA4-EV02: Presentación**

El derecho de los pueblos y la solidaridad, promovido a partir de los ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, se relaciona con:

- Derecho a la autodeterminación.

- Derecho a la independencia económica y política.
- Derecho a la identidad nacional y cultural.
- Derecho a la paz.
- Derecho a la coexistencia pacífica.
- Derecho al entendimiento y confianza.
- La cooperación internacional y regional.
- La justicia internacional.
- El uso de los avances de las ciencias y la tecnología.
- La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
- El medio ambiente.
- El desarrollo que permita una vida digna.
- Los derechos del consumidor.
- El libre desarrollo de la personalidad.

1. Participe del encuentro *online* con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.
2. Consulte el documento sobre activismo judicial territorial y vea los videos sobre los Derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad que se encuentra en el componente formativo.
3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los Estados Unidos que se encuentra en: https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc
4. Basado en lo anteriormente descrito resuelva las siguientes preguntas:
   - ✓ ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
   - ✓ ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
   - ✓ ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
   - ✓ ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
   - ✓ ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
   - ✓ ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
   - ✓ ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?
5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo los pueblos y la naturaleza en su territorio.
6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo “Construccion_Presentacion” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.
7. Realizar una presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, y debe contener la siguiente estructura:
   - Título.
   - Introducción.
   - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas)
   - Conclusión.

- Referentes bibliográficos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** presentación en PowerPoint.
- **Formato:** PowerPoint.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación GA4-210201501-AA4-EV02.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Taller sobre posventa y experiencia de servicio. GA4-260101034-AA1-EV01.	Atiende las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de servicio.	Lista de chequeo: IE-GA4-260101034-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Informe de resultados PQR aplicando técnicas. GA4-260101034-AA2-EV01.	Maneja respuesta a clientes según requerimientos de la organización.	Lista de chequeo: IE-GA4-260101034-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Informe de acciones de seguimiento aplicando técnicas. GA4-260101034-AA3-EV01.	Presenta informe de trazabilidad de servicio según políticas de la organización.	Lista de chequeo: IE-GA4-260101034-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Taller de simulación donde aplique acciones de seguimiento. GA4-260101034-AA4-EV01.	Propone acciones de mejora del servicio según momentos de verdad críticos.	Lista de chequeo: IE-GA4-260101034-AA4-EV01
Evidencia de producto: Informe de resultados de seguimiento al cliente. GA4-260101034-AA5-EV01.	Elabora informe Posventa con base en la experiencia con el cliente.	Lista de chequeo: IE- GA4-260101034-AA5-EV01

Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-240202501-AA1-EV01.	Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral.	Cuestionario. IE-GA4-240202501-AA1-EV01
Evidencia de producto: Audio. GA4-240202501-AA2-EV01.	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro. GA4-240202501-AA2-EV02.	Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas, utilizando vocabulario y gramática básica acordes con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás, utilizando vocabulario y gramática básica, junto con el uso de fórmulas de cortesía.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA2-EV02.

Evidencia de producto: Diana de valoración. GA4-240201533-AA1-EV01.	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Taller de visión emprendedora. GA4-240201533-AA1-EV02.	Formula su visión personal de acuerdo con su motivación y propósito de vida.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Taller dimensiones emprendedoras. GA4-240201533-AA1-EV03.	Aplica la Responsabilidad de acuerdo con factores internos y externos.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA1-EV03.
Evidencia de desempeño: Taller toma de decisiones. GA4-240201533-AA2-EV01.	Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Prototipo de la solución. GA4-240201533-AA3-EV01.	Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Plan de acción. GA4-240201533-AA3-EV02.	Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA3-EV02.
Evidencia de desempeño: Taller de negociación. GA4-240201533-AA4-EV01.	Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. Asocia técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos	**Lista de verificación:** IE-GA4-240201533-AA4-EV01.

	personales, sociales y profesionales.	
Evidencia de conocimiento: Taller. GA4-210201501-AA1-EV01.	Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	**Rúbrica:** IE-GA4_210201501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA4-210201501-AA1-EV02.	Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA4-210201501-AA2-EV01.	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA4-210201501-AA2-EV02.	Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA2-EV02.
Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA4-210201501-AA2-EV03.	Analiza situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA2-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA4-210201501-AA2-EV04.		**Rúbrica:** IE-GA4-210201501-AA2-EV04.

Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA4-210201501-AA3-EV01.	Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.	**Rúbrica:** IE-GA4-210201501-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. GA4-210201501-AA3-EV02.	Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA3-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA4_210201501-AA3-EV03.		**Lista de chequeo:** GA4-210201501-AA3-EV03.
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA4_210201501-AA3-EV04.		**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA3-EV04.
Evidencia de desempeño: Foro Estado social de derecho. GA4_210201501-AA4-EV01.	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona los derechos de los pueblos y la solidaridad; la autodeterminación, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz, con los indicadores del desarrollo humano.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA4-EV01.
Evidencia de producto: Presentación GA4_210201501-AA4-EV02	Propone acciones de defensa de la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz teniendo en cuenta los	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210201501-AA4-EV02.

	indicadores del desarrollo humano.	

5. Glosario de términos

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

Análisis de alternativas: identificación de uno o más medios que representan estrategias para dar solución a la problemática abordada. Permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico.

Análisis de riesgo: es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, y los daños y consecuencias que estas puedan producir.

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

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

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

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

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan en base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso hablamos de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

Características emprendedoras personales: rasgos de la personalidad ligadas a las motivaciones de los individuos (logro, afiliación y poder) y que están asociadas al éxito de cualquier proyecto personal. Se basan en las investigaciones del psicólogo David McClelland realizadas en la década de los años 60.

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

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

Competencias emprendedoras: capacidad de los individuos y grupos de generar respuestas situacionales y proactivas, basadas en un alto nivel de motivación al logro. En otras palabras, es la capacidad para realizar labores con actitud reflexiva y de forma sistemática, permitiendo una mayor competitividad y un cambio en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Estrategia: conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que conducen hacia una meta con el mínimo de error. Este concepto tiene su origen en el campo militar (es la fusión de dos palabras griegas: stratos -ejército- y agein -conducir, guiar-), pero en la actualidad, este concepto se ha ampliado a otros ámbitos de la actividad humana: en la educación, en la administración, a nivel empresarial y en la vida cotidiana.

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

Feudalismo: la palabra feudalismo proviene de la organización de la producción basada en la apropiación sobre la tierra. Las relaciones de producción se basan en el poder sobre la tierra, y la manera como el

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Modos de producción: forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma promueve la división social del trabajo. Fuerzas productivas: Incluyen la fuerza de trabajo humano y el conocimiento disponible a un nivel tecnológico dado de los medios de producción

Motivación: es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta. Es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.

Negociación: es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas termine la negociación, conscientes de que

fueron oídas, de que tuvieron oportunidad de presentar toda su argumentación y que el producto final será mayor que la suma de las contribuciones individuales.

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

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

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

Plan de acción: tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

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

Proceso de toma de decisiones: la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

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

Proyecto: conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada. Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado.

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

Recaudo: bien custodiado, en lugar seguro y controlado

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Triángulo de la responsabilidad: esquema que vincula a la persona, el proyecto y la situación, mostrando el equilibrio que es necesario lograr en todo accionar emprendedor. Responsabilidad se entiende como la capacidad de la persona de responder ante las diferentes situaciones que se puedan presentar de una manera proactiva.

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

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

6. Referentes bibliográficos

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

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

Alba, A. (2015). *Guía Design Thinking en español para dummies: cómo crear productos y servicios innovadores diferentes.* https://innolandia.es/guia-design-thinking-en-espanol-para-duguia-design-thinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Carmona, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico* I. Editorial. http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8713

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

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

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

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

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

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

Cueva, V. (2018). *Los efectos de la creatividad en la toma de decisiones.* [Blog]. https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/30/los-efectos-de-la-creatividad-en-la-toma-de-decisiones/

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

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

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

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

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

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

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

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

Gómez, A. y Ania, I. (2008). *Introducción a la computación.* Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=bookmark-GVRL&xid=e776cc71

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

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

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

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

Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones.* https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html

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

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

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

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

Medina, C. (1994). *La creatividad en la toma de decisiones.* http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4648/La-creatividad-en-la-toma-de-decisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en un proceso negociador.* https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

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

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

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

Ostau De Lafont, y De León, F. (2015). *El derecho internacional laboral.* Universidad Católica de Colombia.

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un plan de Marketing*. Gestión 2000.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación.* http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf

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

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

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

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

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

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

Suares, M. (2017). *Negociación* (capítulo 5 y 6). http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/mediacion/modulo2/unidad2/CAP%205%20Y%206-Neg-2017.pdf

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

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

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

Universidad de Kansas (s.f.). *Caja de herramientas comunitarias, sección 5. Desarrollar un plan de acción.* https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal

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

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

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

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

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Paolo Andrés Cantillo Largo	Experto Temático	Centro de Comercio Regional Antioquia	18 de sept. de 21

	Zenith Chinchilla Ruedas	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Septiembre 2021
	Rafel Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Septiembre 2021	Septiembre 2021
	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Ruth Nelly Gutierrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Luisa Fernanda Martínez Vega	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Dayra Maritza Paz Calderón	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología.	Octubre 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021

	Octavio Jaramillo Ossa	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Dario Niño Riaño	Experto disciplinar	Diciembre	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Distrito Capital – Centro de diseño y metrología.	Octubre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Octubre de 2021
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Noviembre del 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					