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 Operaciones Comerciales en Retail
- **Código del programa de formación**: 632223
- **Nombre del proyecto:** Desarrollo de acciones operativas y comerciales en el sector retail.
- **Fase del Proyecto:** Evaluación
- **Actividad de proyecto:** Verificar los procesos operativos y comerciales desarrollados en el formato comercial Retail.
- **Competencias**:

  Técnica
  - 210301098. Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico.

  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.

  Trasversales:
  - 210201501. Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
  - 240201533. Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

- **Resultados de aprendizaje**:

  Técnica:
  - RAP6 RA1 -210301098-01. Disponer los recursos del puesto de pago según políticas y procedimientos de la organización.
  - RAP5 RA2 -210301098-02. Ejecutar proceso de recaudo a partir de los lineamientos organizacionales.
  - RAP4 RA3- 210301098-03. Cerrar caja según el protocolo del puesto de pago.

  Claves:
  - RAP50 RA5 -240202501-05. Comunicarse de manera sencilla en inglés, en forma oral y escrita, con un visitante o colega, en un contexto laboral cotidiano.
  - RAP53 RA3 -240202501-03. Participar en intercambios conversacionales básicos, en forma oral y escrita en inglés, en diferentes situaciones sociales, tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

  Trasversales:
  - RAP27 RA1-210201501-01. Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

- RAP24 RA2-210201501-02. Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
- RAP25 RA3-210201501-03. Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- RAP26 RA4-210201501-04. Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
- RAP29 RA2-240201533-02. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.
- RAP28 RA3-240201533-03. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
- RAP30 RA4-240201533-04. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.
- RAP31 RA4-240201533-01 - Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno

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

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación, en el cual se integrarán temas relacionados con el recaudo en el punto de pago, la validación de las transacciones, el empaque de productos según su naturaleza, los protocolos de cierre de la operaciones en la caja, el arqueo de caja y la entrega del puesto de trabajo, teniendo en cuenta procedimientos técnicos y lineamientos del establecimiento con el fin de obtener una mayor seguridad en los procesos del cajero.

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, el cual permita identificar características y competencias emprendedoras, aplicándolas en cuatro 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. Se finalizará con la competencia inglesa que busca generar habilidades contemporáneas para un mayor impacto en el mundo laboral y social donde se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

De este programa de formación, en cada una de las actividades se detallan las evidencias cuya entrega se realizará durante ocho (7) semanas.

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

<table>
<tr><th>Competencia</th><th>Semana 1</th><th>Semana 2</th><th>Semana 3</th><th>Semana 4</th><th>Semana 5</th><th>Semana 6</th><th>Semana 7</th></tr>
<tr><td>210301098
Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico</td><td colspan="2">Evidencia de conocimiento. RAP6_RAP5_GA4_AA1_EV01_Infografía recursos y funciones del cajero</td><td></td><td></td><td colspan="3">Evidencia de conocimiento: RAP4_GA4_AA1_EV01_Presentación de las características de seguridad de los medios pago</td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td>27</td><td>27</td><td></td><td></td><td>30</td><td>30</td><td>30</td></tr>
<tr><td>240201533
Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales</td><td></td><td colspan="2">Evidencia de conocimiento: RAP31 y RAP29_GA4_AA1 y AA2_EV01_Taller dimensiones emprendedoras</td><td></td><td></td><td colspan="2">RAP30 y RAP28_GA4_AA3 y AA4_EV01_Taller de negociación</td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td></td><td colspan="2">24</td><td></td><td></td><td colspan="2">24</td></tr>
<tr><td rowspan="2">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</td><td></td><td></td><td>Evidencia de producto: RAP50_GA4_AA1_EV01_Database Poster</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">Evidencia de desempeño: RAP53_GA4_AA2_EV01_Presentation on the topic</td><td></td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td></td><td></td><td>24</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">210201501
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales</td><td></td><td></td><td></td><td>Evidencia de Conocimiento: RAP27 y RAP24_GA4_AA1 y AA2_EV01_Infografía sobre la huelga</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">Evidencia de Producto: RAP25 y RAP26_GA4_AA3 y AA4_EV01_Mapa mental violación de derechos del trabajo</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Horas por semana</td><td></td><td></td><td></td><td>30</td><td>18</td><td></td><td></td></tr>
</table>

El proceso de formación además posibilita la realización de lista de chequeos para establecer los recursos de un cajero, entrevistas a un supervisor sobre el punto de pago y el procedimiento para el arqueo de caja.

3.1 Actividades de aprendizaje de la competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico (210301098).

La competencia se centra en procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico a partir de la verificación de los procesos operativos y comerciales desarrollados en el formato comercial retail.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA4-RAP6-RAP5-AA1: Verificar los procesos operativos y comerciales desarrollados en el formato comercial retail

En la actividad se estudiarán los conceptos básicos para hacer una excelente gestión en los recursos del cajero, los medios de pago, el recaudo en el punto de pago y su normativa, la validación de las transacciones y todo el procedimiento técnico para hacer entrega del puesto de trabajo, de tal forma que se realice un buen servicio al cliente y que al hacer el cierre de caja existan medidas de seguridad.

Duración: 144 horas

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y Análisis del material de formación: *"Recursos del cajero", "Destrezas en el punto de pago" y "Protocolos de cierre de caja".*

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

- **Evidencia: RAP6_RAP5_GA4_AA1_EV01_Infografía recursos y funciones del cajero.**

Para esta evidencia cada grupo de aprendices debe crear una infografía con la intención de mostrar los recursos necesarios para ejecutar las actividades diarias en el puesto de trabajo, además debe incluir las actividades, labores o funciones y registros que realiza el cajero en su puesto de trabajo.

Esta infografía se puede usar para comprobar sistemáticamente las actividades asegurando que el cajero no olvide nada importante con respecto a sus acciones y quehaceres diarios.

> ¿Qué es una infografía?
> Es un elemento gráfico que permite organizar una información con el fin de mostrarla de manera clara y llamativa para su socialización.

Considerando la información anterior para elaborar la infografía, se deben incluir los siguientes temas:

- Recursos tecnológicos y elementos necesarios para ejecutar las actividades diarias del cajero en el puesto de trabajo.
- Aplicación del protocolo de servicio en el puesto de caja.
- Presentación personal y uso de uniformes institucionales.
- Desarrollo de las funciones, tareas o actividades que realiza el cajero según el orden determinado.
- Listar los registros que puede realizar el cajero en su puesto de pago.
- Proceso de registro.
- Proceso de apertura de caja.
- Proceso de cierre de caja.
- Listado de los medios de pago que se pueden recibir en la caja.
- Normatividad aplicada en el recaudo en el puesto de pago.

- Empaque de productos en el puesto de pago.

Utiliza las siguientes herramientas digitales para crear la infografía:

Herramienta 1. Canva ▪ https://www.canva.com/es_419/ ▪ https://www.youtube.com/watch?v=8cCmptS26Kc
Herramienta 2. Easel.ly ▪ https://www.easel.ly/ ▪ https://www.youtube.com/watch?v=AiQX-DPe74c&ab_channel=CentrodeInvestigacionesyServiciosEducativos
Herramienta 3. Infogram ▪ https://infogram.com/es/ ▪ https://www.youtube.com/watch?v=VLMfNI5a8No&ab_channel=TaniaKarinaPonceTorca
Herramienta 4. Programa Adobe Illustrator ▪ https://www.youtube.com/watch?v=nj_z7GbusGs&ab_channel=EscuelaMarketingandWeb

Para presentar la infografía, se debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. Portada
2. Infografia

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Infografía recursos y funciones del cajero**.**
- **Formato:** PDF
- **Extension:** 1 página
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP6_RAP5_GA4_AA1_EV01_Infografía recursos y funciones del cajero.**

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

Las actividades asociadas a esta competencia permitirán identificar sus características y competencias emprendedoras, aplicándolas en los contextos propios de su vida diaria.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA4-RAP31-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.

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA4-RAP29-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 decisiones cuando se presentan problemas en situaciones concretas en la vida.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: "Elementos del comportamiento emprendedor" y "Toma de decisiones".

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

- **Evidencia RAP31 y RAP29_GA4_AA1 y AA2_EV01_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.

d. 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 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 el envío del taller, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **RAP31 y RAP29_GA4_AA1 y AA2_EV01_Taller dimensiones emprendedoras.**

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

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

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

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

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

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

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

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

Duración: 24 Horas.

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

- **Evidencia RAP27 y RAP24_GA4_AA1 y AA2_EV01_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 "Construcción Infografía" 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:

- **Evidencia a realizar en Equipo**
- **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 del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el desarrollo de la evidencia: **RAP27 y RAP24_GA4_AA1 y AA2_EV01_Infografía sobre la huelga**

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

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

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

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

Duración: 24 Horas.

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

- **Evidencia RAP25 y RAP26_GA4_AA3 y AA4_EV01_Mapa mental violación de derechos del trabajo**

1. Realiza 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 "Construcción Mapa mental"* donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Evidencia a realizar en Equipo**
- **Producto específico a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** PDF.
- **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: **RAP25 y RAP26_GA4_AA3 y AA4_EV01_Mapa mental violación de derechos del trabajo**

3.4 Actividades de aprendizaje de la competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico (210301098).

La competencia se centra en procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico a partir de la verificación de los procesos operativos y comerciales desarrollados en el formato comercial retail.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA4-RAP4-AA1: Verificar los procesos operativos y comerciales desarrollados en el formato comercial retail.

En la actividad se estudiarán los conceptos básicos para hacer una excelente gestión en los recursos del cajero, los medios de pago, el recaudo en el punto de pago y su normativa, la validación de las transacciones y todo el procedimiento técnico para hacer entrega del puesto de trabajo, de tal forma que se realice un buen servicio al cliente y que al hacer el cierre de caja existan medidas de seguridad.

Duración: 144 horas
Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: *"Recursos del cajero", "Destrezas en el punto de pago" y "Protocolos de cierre de caja".*

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

- **Evidencia RAP4_GA4_AA1_EV01_Presentación de las características de seguridad de los medios pago.**

Para esta evidencia el grupo debe entregar una presentación detallando las características de seguridad de los medios de pago utilizados en las superficies comerciales, donde pueda recoger un análisis sobre este tema.

El fin de esta presentación es identificar y comprender las características de seguridad de los medios de pago que el cajero debe recibir y registrar en su puesto de trabajo.

Para poder desarrollar la presentación el grupo debe realizar las siguientes acciones:

- Leer y comprender los componentes formativos y consultar en fuentes confiables sobre el tema de tal forma que pueda tener más claros los conceptos:
  - https://www.banrep.gov.co/es
  - https://www.sodexo.co/comercios/medidas-de-seguridad/
- Diseñar una presentación sobre las características de seguridad de los medios de pago (efectivo, bonos, tarjetas débito y crédito).
- Para la elaboración de la presentación pueden apoyarse en Power Point, CANVA o PREZZI u otra herramienta para la creación de contenidos.
- La presentación se debe entregar de acuerdo a la siguiente estructura:
  1. Portada
  2. Introducción
  3. Características de seguridad de las tarjetas débito y crédito con todas las franquicias (Master Card, Visa, American Express y Diners Club International)
  4. Características de seguridad del cheque.
  5. Características de seguridad de los billetes circulantes en la actualidad ($1000, $2000, $5000, $10.000, $20.000, $50.000 y $100.000) familia antigua y nueva familia.
  6. Características de seguridad de los bonos Sodexo y Big Pass
  7. Conclusiones.

8. Bibliografía

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Presentación de las características de seguridad de los medios pago.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** Máximo 20 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **RAP4_GA4_AA1_EV01_Presentación de las características de seguridad de los medios pago.**

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

Las actividades de esta competencia pretenden generar habilidades contemporáneas que proyecten impacto en el mundo laboral y social, que potencien el desarrollo del ser humano a través del aprendizaje de las habilidades requeridas.

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA4-RAP50-AA1: Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

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

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

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

Duración: 24 horas.

Material de formación: "inglés con Propósito específico- ¿Asesoría Comercial-What is a Database?, Database Structure, Types of Databases".

- **Evidencia: RAP50_GA4_AA1_EV01_Database Poster**

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

Para desarrollar esta evidencia el aprendiz utilizará el programa o la aplicación de su preferencia que más se ajuste al objetivo del ejercicio, se sugiere hacer uso de las herramientas gratuitas que se disponen en línea, y que permiten incluir elementos creativos combinados con textos e imágenes en donde se puede hacer buen uso del tamaño del espacio o del área de trabajo manteniendo siempre una buena calidad en la

presentación de los elementos y las imágenes, (Genially, Canva, Indesign, son sugerencias no únicas opciones).

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

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

- Para hacer el envío de su producto final, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP50_GA4_AA1_EV01_Database Poster.**

3.5.2. Actividad de aprendizaje GA4-RAP53-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 la 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 el seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas

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

- **Evidencia: RAP53_GA4_AA4_EV01_Presentation on the topic.**

En esta oportunidad el aprendiz deberá realizar un entrenamiento y práctica de pronunciación en inglés desarrollando una exposición sobre el de base de datos y sus características de acuerdo a lo analizado en el material de formación, para lo cual deberá desarrollar un video en el que utilice como imagen de apoyo o

de fondo la evidencia que se construyó anteriormente la cual era tipo póster, cartelera o afiche, y además incluyendo el audio para el video, con la práctica de pronunciación desarrollada por el aprendiz explicando el tema antes mencionado, para lo cual es opcional que el aprendiz aparezca o no en pantalla, pero es primordial que su práctica de pronunciación sea hecha con un correcto volumen para poder apreciar de manera clara su ejercicio, además deberá incluir elementos creativos que colaboren al objetivo final de la actividad, en la cual se propone que el aprendiz gane confianza en el uso del idioma inglés y más concretamente en lo referente a su contexto formativo.

Para desarrollar esta evidencia el aprendiz utilizará el programa o la aplicación de su preferencia que más se ajuste al objetivo del ejercicio, se sugiere hacer uso de las herramientas gratuitas que se disponen en línea, y que permiten incluir elementos creativos, o de las distintas redes sociales que permiten incluir elementos tipo vídeo en donde se pueden editar incluyendo aspectos creativos o elementos de acuerdo a lo solicitado dentro de los parámetros de la evidencia, (Tik Tok, CupCut, MovieCut), También es posible utilizar de forma recursiva los dispositivos celulares que permitan hacer la grabación del video junto a la voz, asegurándose de que el producto final tenga una calidad adecuada de volumen y de imagen.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

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

Para hacer el envío de su producto final, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP53_GA4_AA4_EV01_Presentation on the topic**.

3.6 Actividades de aprendizaje de la competencia: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales. (240201533).

Las actividades asociadas a esta competencia permitirán identificar sus características y competencias emprendedoras, aplicándolas en los contextos propios de su vida diaria.

3.6.1 Actividad de aprendizaje GA4-RAP30-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.

3.6.2 Actividad de aprendizaje GA4-RAP28-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: 24 horas.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: "emprendimiento y negociación" y "creatividad y estrategia emprendedora".

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

- **Evidencia RAP30 y RAP28_GA4_AA3 y 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 "Lactifelíz 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. 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:
   - ¿Qué relación tienen?
   - ¿Cómo es su comunicación?
3. ¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?
4. ¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?
5. ¿Qué técnicas o estrategia deberían tener los negociadores para llegar a un acuerdo?
6. ¿Si estuviera en el rol de Lactifelíz qué perfil negociador asumiría?, ¿en el rol del productor cuál sería su perfil negociador?
7. Construya el triángulo de responsabilidad e identifique los intereses de cada una de las partes involucradas.
8. ¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?

Lineamientos 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 del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **RAP30 y RAP28-GA4-AA3 y AA4-EV01_Taller de negociación**.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: RAP6_RAP5_GA4_AA1_EV01 _Infografía recursos y funciones del cajero.	Verifica el funcionamiento inicial de los equipos tecnológicos y mobiliario, de acuerdo con instrucciones. Verifica la asignación de base en caja, según protocolos del puesto de pago	**Rúbrica** IE-GA4-220201088-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: RAP27 y RAP24_ GA4_AA1 y AA2-EV01.Infografía sobre la huelga	Analiza situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	**Rúbrica:** IE-GA4-210201501-AA2-EV04
Evidencia de conocimiento: RAP25 y RAP26_GA4_AA3 y AA4-EV01_Mapa mental violación de derechos del trabajo	Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	**Rúbrica:** IE-GA4-210201501-AA3-EV01
Evidencia de conocimiento: RAP4_GA4_AA1_EV01_Presentación de las características de seguridad de los medios pago	Contrasta los valores recibidos frente a las ventas del turno teniendo en cuenta procedimientos técnicos Presenta informes del arqueo de caja según procedimientos de la organización	**Rúbrica:** IE-GA4-220201089-AA1-EV04
Evidencia de Producto: GA4-RAP50-AA1-EV01 Database Poster	Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acordes con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-240202501-AA2-EV01
Evidencia de Desempeño: GA4-RAP53-AA1_EV01_Presentation on the topic	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acordes con nivel principiante.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA2-EV01

Evidencia de conocimiento: RAP31 y RAP29_GA4_AA1 y AA2_EV01_Taller dimensiones emprendedoras.	Aplica el Triángulo de la Responsabilidad de acuerdo con factores internos y externos.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201533-AA1-EV03.
Evidencia de desempeño: RAP30 y RAP28-GA4-AA3 y AA4-EV01_Taller de negociación.	Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del y del otro. Asocia técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales y profesionales.	**Rúbrica:** IE-GA4-240201533-AA4-EV01.

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 éstas 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.

Caja: aparato usado en los comercios y establecimientos públicos para realizar auto-máticamente 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.

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.

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.

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.
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. Ésta 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 sindical 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.

Modos de producción: un modo de producción es la 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 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.

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.

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

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.
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.

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 estás ubicadas las cajas registradoras en los establecimientos comerciales.

Recaudo: bien custodiado, en lugar seguro y controlado

Sindicato: es una 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: es el 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: es una 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 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.

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.

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.

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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-designthinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadoresdiferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/

ANTUNES, Ricardo. (2005). *¿Adiós al trabajo?* Ediciones Pensamiento Crítico. Bogotá. Cárdenas Robinson, 2017. Flexibilización laboral y justicia distributiva.

Ávila, H. & Criado Sánchez, L. (2011). *Teoría de los principios*. Madrid: Marcial Pons.

Barona Betancourt, Ricardo. (2015). Principales violaciones al derecho de asociación sindical. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Baylos, Antonio. (2011). *Libertad sindical y representación de los trabajadores*. En Derecho del trabajo:

hacia una carta sociolaboral latinoamericana. Montevideo. Buenos Aires. B de F.

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

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

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

Canessa Montejo, M. (2014). *Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.)*. Lima: Ediciones PLADES.

CELIS, Juan Carlos (Ed.) (2012), la subcontratación laboral en América

Latina: miradas multidimensionales. CLACSO – ENS, Buenos Aires, Argentina.

Conti Parra, Augusto. (1981). *El fuero sindical,* Bogotá, Colombia: Temis.

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-latoma-de-decisiones/

DE LA GARZA- E., NEFFA J. (2010) Trabajo, identidad y acción colectiva, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C. DURAND, Jean Pierre (2014) La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica,

Debido-proceso-en-las-relaciones-laborales. Manual de derechos laborales. Escuela Nacional Sindical Derecho de asociación en el mundo estudiantil: "La revolución de los pingüinos". En https://www.youtube.com/watch?v=BRRMrZyQYxU

Figarola Irigoyen (s.f) Barcelona, España. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Francisco Serna Giraldo y Elver Herrera Arenas "Fundamentación y Defensa de los Derechos Laborales" – Escuela de Liderazgo Sindical democrático. Escuela Nacional Sindical.

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

La negociación colectiva. Normas de la OIT y principios de los órganos de control. OIT Año 2000

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, Moscú. (1976). Crítica a la Economía Política. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso, Moscú.

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

MENDEZ MORALES, JOSÉ SILVESTRE, Fundamentos de Economía, Mac Graw Hill, 1993 México.

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

ODERO y Horacio GUIDO, Revista internacional del trabajo volumen 17, (1998 Num.4) Ginebra Suiza

Organización Internacional del Trabajo (2000). La negociación colectiva. OIT

Organización Internacional del Trabajo (2009). Conocer los derechos fundamentales del trabajo. OIT

OSTAU DE LAFONT DE LEÓN, Francisco Rafael. El Derecho internacional laboral. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. 2015.

Pérez, M. (2021) Definición de precio. Recuperado de: 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/

PRINCIPIOS DE LA OIT SOBRE EL DERECHO DE HUELGA. Bernard GERNIGON, Alberto

Quinche Ramírez, M. (2014). *El control de convencionalidad*. Bogotá: 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.

RODRÍGUEZ, Cesar. (2010). El Derecho en América Latina. Siglo XXI editores. Bogotá D.C.

RODRÍGUEZ, Mauricio. (2015). La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo. Versión PDF.

RODRÍGUEZ, Mauricio. (2017). Activismo Judicial Territorial. Versión PDF.

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_negociacio n.pdf

SANTOS, Boaventura – MENECES, María Paula (2014). Epistemologías del Sur. Ediciones AKAL S.A. Madrid, España. SANTOS, Boaventura de Sousa, 1998. La Globalización del Derecho.

SANTOS, Boaventura de Sousa. (2009). Sociología Jurídica Crítica. ILSA, Bogotá D.C.

SARMIENTO, Libardo. (2003). Capitalismo y cambios estructurales en la economía Colombiana. En MARX VIVE. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Sobre prestaciones sociales y obligaciones economicas del empleador . Manual de derechos Laborales.

SOTELO, Adrián. (2012). Los rumbos del Trabajo, Superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI. Porrua. México. TOURAINE, Alain. (2011), Podremos vivir juntos? Fondo de Cultura Económica. México.

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

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

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-plande-accion/principal

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

Villegas Arbeláez, Jairo. (2014). *Negociación colectiva y sindicatos de empleados públicos (6ta ed.).* Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, y Trabajo Emprendimiento.	Octubre de 2020

	Ruth Nelly Gutiérrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA. Dirección de Empleo, y Trabajo Emprendimiento.	Octubre de 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, y Trabajo Emprendimiento.	Octubre de 2020
	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, y Trabajo Emprendimiento.	Octubre de 2020

	Luisa Fernanda Martínez Vega	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre de 2020
	Dayra Maritza Paz Calderón	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología.	Octubre de 2020
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	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	Diseñadora Instruccional	Distrito Capital – Centro de diseño y metrología.	Diciembre de 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero de 2021
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Revisión y corrección de estilo	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica - Distrito capital	Septiembre de 2021
	Samuel Pinilla Hurtado	Experto temático	Centro de Comercio – Regional Antioquia	Octubre de 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora Instruccional	Regional 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

8. CONTROL DE CAMBIOS

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