PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

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

Técnicas:

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

Claves:

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

Trasversales:

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

- **Resultados de aprendizaje**:

Técnicas:

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

Claves:

- 240201524-01 - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 240201524-02 - Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 240201524-03 - Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- 240201524-04 - Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- 240202501-04 - Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como sobre experiencias pasadas.
- 240202501-06 - Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo, por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.

Trasversales:

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

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

2. PRESENTACIÓN

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

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

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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

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

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

Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9
210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	Evidencia de producto: Protocolo de atención al cliente GA3-210601020-AA1-EV01	Evidencia de conocimiento: Aplicación del protocolo de atención al cliente GA3-210601020-AA1-EV02		Evidencia de producto: Entrevista de formato comercial GA3-210601020-AA2-EV01		Evidencia de desempeño: Evento promocional GA3-210601020-AA2-EV02		Evidencia de conocimiento: Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente. GA3-210601020-AA2-EV03	
Horas por semana	**24**	**12**	**12**	**16**	**16**	**16**	**16**	**10**	**22**
240201524 240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.						Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. GA3-240201524-AA1-EV01		Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA3-240201524-AA2-EV01	
Horas por semana						**12**	**12**	**18**	**6**
240201526- Enrique Low Murtra- Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.		Evidencia de conocimiento. Taller de reflexión escrita. Caso Malala. GA3-240201526-AA1-EV01 Evidencia de producto. Video presentación. Proyecto de vida. GA3-240201526-AA2-EV01	Evidencia de desempeño. Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno. GA3-240201526-AA3-EV01	Evidencia de producto. Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE GA3-240201526-AA4-EV01	Evidencia de desempeño. Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA3-240201526-AA5-EV01 Evidencia de producto. Documento colaborativo. Solución del caso. GA3-240201526-AA6-EV01				
Horas por semana		**16**	**8**	**12**	**12**				

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.	Evidencia de conocimiento. Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.	Evidencia de desempeño. Presentación. GA3-240202501-AA1-EV02.	Evidencia de producto. Documento escrito. GA3-240202501-AA2-EV01.						
Horas por semana	**12**	**12**	**12**	**12**					
220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.						Evidencia de conocimiento: cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA3-220601501-AA1-EV01.	Evidencia de producto: presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA3-220601501-AA2-EV01.	Evidencia de conocimiento: mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA3-EV01	Evidencia de producto: video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA4-EV01
Horas por semana						**12**	**12**	**12**	**12**
Total horas	**36**	**40**	**32**	**40**	**28**	**40**	**40**	**40**	**40**

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

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

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

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

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

Duración: 48 horas.

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

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

- **Evidencia GA3-210601020-AA1-EV01. Protocolo de atención al cliente.**

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

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** protocolos de atención al cliente
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 6 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Protocolo de atención al cliente. GA3-210601020-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-210601020-AA1-EV02. Aplicación del protocolo de atención al cliente.**

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Informe de aplicación del protocolo de atención al cliente.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Aplicación del protocolo de atención al cliente. GA3-210601020-AA1-EV02.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA3-210601020-AA2. Reconocer momentos de verdad a partir de protocolos de atención del formato comercial retail.

La actividad de aprendizaje se centrará en la realización de un evento promocional en el cual se tenga en cuenta el protocolo de atención al cliente y propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales en los retail, para el cual se debe seleccionar un formato comercial en el cual vayan a realizar el evento.

Duración: 96 horas.

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

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

- **Evidencia GA3-210601020-AA2-EV01. Entrevista de formato comercial.**

Al seleccionar el formato comercial se debe preparar una entrevista para hacerle al encargado de autorizar el evento, dicho evento consiste en promocionar los productos más vendidos o a aquellos con menor rotación del formato comercial, para lo que se debe aplicar el protocolo para las personas que venden productos y servicios que hicieron en la evidencia, para posteriormente hacer una propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales para entregar al propietario del retail.

Las preguntas que pueden realizar al empresario son:

- ¿Cuáles son los productos o producto de menor rotación del formato comercial para promocionarlos en el evento?
- ¿Cuántos productos tienen en el estand?
- ¿Cuál considera es el día de la semana más concurrido por sus clientes?
- ¿Cuál es el horario de mayor afluencia de público?
- ¿Cuál sería el aporte económico para realizar la exhibición de los productos que se realizará?
- ¿Cómo debe ir vestido al evento?
- ¿Qué tan confiable y seguro es el punto donde van a colocar el estand?

- ¿Qué otras consideraciones importantes se podrían tener en cuenta?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** entrevista de formato comercial.
- **Formato:** Audio (MP3) o Video (MP4)
- **Extensión:** máximo 4 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Entrevista de formato comercial. GA3-210601020-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA3-210601020-AA2-EV02: Evento promocional.**

El evento promocional se debe acordar con el administrador del formato comercial, respetando la fecha y hora acordados, dejando el lugar donde lo realicen en perfecto estado. A partir de los conocimientos sobre los eventos, se debe preparar el evento promocional teniendo en cuenta lo siguiente:

- Tener en cuenta la etiqueta y normas de cortesía a la hora de atender a los clientes que participen en el evento.
- Tener en cuenta los tipos de clientes y cómo atenderlos.
- Organizar el estand y decorarlo teniendo en cuenta las técnicas de *Merchandising.*
- Aplicar el protocolo que hicieron para la persona que hace las ventas de productos o servicios (evidencia 1 de la actividad 1).
- Grabar un video en donde se observe el evento promocional y las recomendaciones después de su realización.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Video del evento promocional.
- **Formato:** Video (MP4)
- **Extensión:** máximo 10 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **evento promocional. GA3-210601020-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA3-210601020-AA2-EV03. Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente.**

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

- El producto promocionado.
- El precio.
- La degustación.
- La presentación del producto.
- La atención que recibieron de parte de quienes realizaron el evento.
- El estand donde exhibieron los productos.
- El tiempo utilizado para realizar el evento.
- La aceptación que tuvo el mismo.
- La presentación personal de quienes realizaron el evento.
- Otras que consideren importantes.

Deben redactar las preguntas para la encuesta a partir de las anteriores consideraciones y lo visto en el evento promocional, posteriormente se debe tabular y realizar un informe sobre el resultado final del evento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente. GA3-210601020-AA2-EV03.**

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

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

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

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

Duración: 24 horas.

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

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

- **Evidencia Video. GA3-240201524-AA1-EV01. La comunicación como expresión humana.**

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

1. Piense en una situación problémica como tema central para ser tratado en el video y busque la manera de cómo darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
2. Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica. Puede seleccionar el tipo de texto: científico - técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos: “Comunicándonos” y “Argumentación”.
3. Luego, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y al finalizar justificar el tipo de texto que eligió y el porqué. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: powtoon, loom, entre otros.
4. Para finalizar, elabore una síntesis del escrito, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video sobre la situación problémica de su entorno profesional (o área de formación).
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. Documento en y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA3-240201524-AA1-EV01.**

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

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

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Relacionando y Escribiendo”.

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

- **Evidencia GA3-240201524-AA2-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos.**

Para el desarrollo de esta evidencia de aprendizaje se retoma la comunicación como un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 1. "**La comunicación como expresión humana**".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información previamente estudiadas en el componente formativo "Relacionando", de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, de cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted desempeñará al finalizar este proceso formativo y en el contexto en el que se desenvolverá. Para su elaboración, elija el tipo de texto que desea escribir: científico - técnico o narrativo, basado en lo descrito en el componente formativo "Escribiendo".
4. El informe deberá contener lo siguiente:
    a. **Encabezado**: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
    b. **Palabras claves:** señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
    c. **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
    d. **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
        i. Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
        ii. Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
        iii. Presentar su postura frente a la problemática.
        iv. Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
        v. Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
    e. **Conclusiones:** presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
    f. **Bibliografía:** presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo "Escribiendo").

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** .pdf
- **Extensión:** tres páginas, arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA3-240201524-AA2-EV01.**

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

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

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

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

Duración: 8 horas

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

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

- **Evidencia GA3-240201526-AA1-EV01. Taller de reflexión escrita. Caso Malala.**

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

espacio para el envío de la evidencia: **Taller de reflexión escrita. Caso Malala. GA3-240201526-AA1-EV01.**

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

Esta actividad consiste en identificar y reflexionar sobre su entorno familiar y su realidad social, reconocer sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales.

Duración: 8 horas

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

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

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

La evidencia de aprendizaje permitirá reconocer cuáles son sus valores y cuales sus sentimientos en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar, comunitario y ambiental. En sí, se promoverá mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con Proyecto de vida elaborado de acuerdo al anexo
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Video presentación. Proyecto de vida. GA3-240201526-AA2-EV01.**

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

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

Duración: 8 horas

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

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

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

Esta actividad consiste en realizar un análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno. A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo “Diagrama-240201526-AA3-EV01” que presenta una guía para la elaboración de diagrama de sistemas, relación del individuo con el entorno.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

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

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

Duración: 12 horas

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: *“*Entendiendo mi mundo”.

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

- **Evidencia GA3-240201526-AA4-EV01. Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE.**

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

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo “Triple_botton_line-240201526-AA4-EV01” que presenta el ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

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

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

Duración: 6 horas

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

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

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Mapa mental elaborado
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA3-240201526-AA5-EV01.**

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

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

Duración: 6 horas

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

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

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

Esta actividad consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo. El objetivo es utilizar las estrategias de negociación frente al conflicto colombiano teniendo en cuenta las relaciones interpersonales y las experiencias de otros acuerdos exitosos. A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo "Solucion_caso-240201526-AA6-EV01".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** documento con la solución del caso
- **Formato**: Documento en PDF.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Documento colaborativo. Solución del caso. GA3-240201526-AA6-EV01.**

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

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

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

Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Con ello se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

Duración: 12 Horas.

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

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

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

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

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

A través de estudio de casos se resolverá un cuestionario que se emplea como técnica de evaluación a través del análisis de problemas o situaciones cotidianas. Dichas preguntas pueden ser:

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

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

Lineamientos para la entrega del producto:

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

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

Esta actividad se centra en reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales. Con ello se espera implementar estrategias para el control de los impactos ambientales, de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

Duración: 12 Horas.

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

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

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

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

Lineamientos para la entrega del producto:

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

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

Esta actividad se centra en plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST. Con ello se espera realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los mismos. De esta forma se participa en la implementación de acciones coordinadas para el monitoreo de planes, programas ambientales y de SST según su área de desempeño.

Duración: 12 Horas.

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

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

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

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

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** un mapa mental con los planes y acciones en SST.
- **Formato:** si el mapa mental se gestiona manualmente, digitalizar con extensión PDF. Si se usa herramienta digital, exportar a PDF. Dentro del mapa mental en la parte inferior derecha debe colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA3-EV01.**

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

Esta actividad se centra en plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado. Con ello se espera proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo con la integración de los diferentes actores relacionados.

Duración: 12 Horas.

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

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

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

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
- **Forma de presentación:**
  - El video - exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - El tiempo del video - exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.

- Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
- Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
- El video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio a donde se subió.

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

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

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

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

Durante el desarrollo de las evidencias se solicita expresar opiniones, consejos y puntos de vista sobre acciones vinculadas al campo laboral o profesional en el que se desempeñe. Por lo anterior, se deberá realizar un cuestionario para evidenciar los conocimientos adquiridos.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: Para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Level 3 - MCE A2.1”.

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

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

La evidencia pretende que se pueda desarrollar un cuestionario de acuerdo con el contenido formativos del tercer nivel “Level 3 - MCE A2.1”. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo a la información brindada en el segundo nivel.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Cuestionario GA3-240202501-AA1-EV01.**

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

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

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

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

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Dónde se encuentra.
- ¿Cómo es? (Use adjetivos para describirlo como colores, comparativos…)
- ¿Qué elementos hay en ese lugar? (Ejemplo: montes, ríos, casas…)
- Describa algún elemento importante de ese lugar de forma detallada.
- ¿Qué sensaciones transmite ese lugar? (alegría, paz, felicidad, estrés, agobio, tristeza, miedo misterio, terror…)
- Opinión personal. ¿Por qué has elegido ese lugar?

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

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

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

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

Duración: 24 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es “Level 3 - MCE A2.1

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

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

Para la evidencia de aprendizaje se debe elaborar un documento escrito a modo de correo electrónico donde se realiza la postulación a un puesto de trabajo incluyendo datos relevantes de la hoja de vida y haciendo uso efectivo de la Netiqueta. La estructura general del documento escrito debe ser la siguiente:

- **Título (asunto)**: debe enmarcar la idea general del mensaje y describir brevemente la temática de este. No limitarse a una sola palabra.
- **Saludo:** redacte un saludo que exprese un grado de cordialidad el cual debe ser coherente y mantenerse a lo largo del mensaje.
- **Cuerpo del mensaje**: incluya la palabra "solicitud" y el cargo al cual se postula. El objetivo principal de escribir el correo electrónico para la solicitud de empleo es que la entidad que puede contratarlo conozca algunas de las posesiones imperativas que deben formar parte de su saber profesional:
    - El propósito de la solicitud de empleo.
    - Qué trabajo está solicitando.
    - Habilidades para desempeñar el trabajo al cual se postula.
    - Qué tiene que ofrecer a la empresa.
    - Datos básicos para que el destinatario pueda ponerse en contacto.
- **Despedida**: cierre el mensaje en el que se reafirme el grado de formalidad utilizado en el saludo y en el cuerpo de la carta.
- **Dato remitente**: ubique los datos conformados como nombres, lugar de origen, profesión.
- La **extensión** del mensaje escrito en un documento será de 1 a 3 páginas, con tipo de letra Times New Roman, tamaño 12 e interlineado 1,5.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Protocolo de atención al cliente GA3-210601020-AA1-EV01	Identifica clientes teniendo en cuenta su tipología. Identifica las necesidades de servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210601020-AA1-EV01
Evidencias de Conocimiento: Aplicación del protocolo de atención al cliente. GA3-210601020-AA1-EV02.	Reconoce momentos de verdad de acuerdo con el ciclo de servicio. Aplica protocolo de servicio de acuerdo con la tipología del cliente.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210601020-AA1-EV02.
Evidencias de desempeño: Entrevista de formato comercial. GA3-210601020-AA2-EV01.	Realiza seguimiento a la satisfacción del cliente teniendo en cuenta los procedimientos de la organización.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210601020-AA2-EV01
Evidencias de desempeño: Evento promocional. GA3-210601020-AA2-EV02.	Diligencia la respuesta del cliente de acuerdo con requerimientos de la organización.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210601020-AA2-EV02.
Evidencias de producto: Informe de encuesta de satisfacción de servicio al cliente. GA3-210601020-AA2-EV03.	Diligencia la respuesta del cliente de acuerdo con requerimientos de la organización.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210601020-AA2-EV03.
Evidencia de desempeño: Video la comunicación como expresión humana GA3-240201524-AA1-EV01.	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240201524-AA1-EV01.

	Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras, manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos, según especificaciones.	
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos GA3-240201524-AA2-EV01.	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Grafica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia, siguiendo pautas de progresión temática. Codifica y decodifica mensajes, utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas, según requerimiento.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240201524-AA2-EV01.

	Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Emplea, en la elaboración de textos, las estructuras textuales básicas.	
Evidencias de conocimiento: Taller de reflexión escrita. Caso Malala. GA3-240201526-AA1-EV01.	Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia.	**Rúbrica:** IE-GA3-240201526-AA1-EV01.
Evidencias de producto: Video presentación. Proyecto de vida GA3-240201526-AA2-EV01.	Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura	**Rúbrica:** IE-GA3-240201526-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Diagrama de sistemas. Relación del individuo con el entorno. GA3-240201526-AA3-EV01.	Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	**Rúbrica:** IE-GA3-240201526-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE GA3-240201526-AA4-EV01.	Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica:** IE-GA3-240201526-AA4-EV01.

Evidencia de desempeño: Mapa mental. Hitos del conflicto armado en Colombia en los últimos 50 años. GA3-240201526-AA5-EV01.	Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA3-240201526-AA5-EV01.
Evidencia de producto: Documento colaborativo. Solución del caso. GA3-240201526-AA6-EV01.	Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA3-240201526-AA6-EV01.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre opciones de solución a situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA3-220601501-AA1-EV01.	Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la política de la organización. Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.	**Cuestionario:** IE-GA3-220601501-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Presentación sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA3-220601501-AA2-EV01.	Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.	**Lista de verificación:** IE-GA3-220601501-AA2-EV01.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA3-EV01.	Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. Aplica técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-220601501-AA3-EV01.

	y de SST, según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.	
Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA4-EV01.	Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y de SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-220601501-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario GA3-240202501-AA1-EV01.	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acordes con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA3-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Presentación GA3-240202501-AA1-EV02.	Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región, utilizando vocabulario y gramática básicos acordes con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple, que contienen información personal de su historia de vida y de otros.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240202501-AA1-EV02.

Evidencia de producto: Documento escrito GA3-240202501-AA2-EV01.	Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240202501-AA2-EV01.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

Cultura de Paz: Según la definición de las Naciones Unidas (1998, Resolución A/52/13), la cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los

conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fruver: lugar donde venden exclusivamente frutas y verduras.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Miscelánea: Mezcla de cosas diversas.

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

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

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

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

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

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

Rapi tienda: minimercado de barrio.

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

García, M. J. (2015). La cuenta del Triple resultado o triple bottom line. Revista de Contabilidad y Dirección. Vol. 20 pp 65-77.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Martínez, Y. (18 de mayo de 2014). Habilidad para la toma de decisiones. Escuela de organización industrial. Recuperado el 10 de octubre de 2020. https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/

Mercado, R. (2013). La responsabilidad ética en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Sincronía, (64),1-12. Fecha de consulta 26 de octubre de 2020]. ISSN.

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

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

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

Organización de las Naciones Unidas (ONU). 2015. Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/ (13/9/2016). Objetivo No. 16.

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

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

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

Rojas L. Díaz B. Arapé E. Romero S. Rojas A. y Rojas R. (2006). Comunicación, conflictos y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitarios. Revista Redalyc. Recuperado agosto de 2016, desde https://www.redalyc.org/pdf/110/11001505.pdf

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

SENA (2013). Proyecto Educativo Institucional

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

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

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Leidy Carolina Arias Aguirre	Evaluadora Instruccional	Centro de diseño y metrología.	Noviembre de 2020
	Ligia Marcela Arévalo Guio	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Nidya Solórzano Ochoa	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Germán Leonel Sarmiento Cruz	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñador Instruccional	Centro de diseño y metrología	Noviembre de 2020
	Natalia Andrea Bueno Pizarro	Evaluador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Alejandra María Dávila Muñoz	Instructora - Experto temático	Centro de Formación en diseño, confección y moda.	Noviembre de 2020
	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Centro de Gestión industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodriguez	Experto técnico	Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021

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

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					