



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros.
- **Código del programa de formación:** 133303.
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** Análisis.
- **Actividad de proyecto:** AP1. Contextualizar los servicios comerciales.
- **Competencias:**

Técnicas:

- **210301089.** Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica.

Transversales:

- **220501046.** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

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.

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**

Técnicos:

- **210301089-01.** Examinar necesidades del cliente, relacionados con los productos y servicios financieros según política institucional.
- **210301089-02.** Identificar riesgos asociados a las operaciones del cliente según normativa.

Transversales:

- **220501046-01.** Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.
- **220501046-02.** Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- **220501046-03.** Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- **220501046-04.** Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.



Claves:

- **240202501-01.** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

- **Duración de la guía:** 168 horas
 - **Técnico:** 96 horas
 - **Transversal:** 48 horas
 - **Claves:** 24 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje de la competencia: **asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica**, en la cual tendrá la oportunidad de desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas respecto al sector financiero y organizacional, su normatividad legal vigente y estructura, así como conocimientos relacionados con las políticas institucionales y el sistema de administración del riesgo.

Con relación a la estrategia de enseñanza, las actividades están apoyadas en aprendizaje basado en estudio de caso y aprendizaje basado en problemas. De manera inicial, se abordarán los conocimientos previos con la participación en un foro, para continuar con la aplicación de estos conceptos que aportan al desarrollo de habilidades requeridas y demandadas en el sector financiero y organizacional.

Asimismo, se presenta la competencia: **Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información**, la cual está relacionada con la informática, esta se encarga del estudio del *hardware*, las redes de datos y el *software* necesario para tratar la información de manera automática, y se convierte en factor primordial a la hora de gestionar la información para la administración de métodos, técnicas y procesos en todas las áreas de ocupación. Y la competencia clave: **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**, que tiene 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.

Es importante mencionar que todas las actividades planteadas en esta guía se deben desarrollar de forma autónoma y contarán con el acompañamiento de los instructores calificados asignados al programa, los cuales, de forma continua y permanente, lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico. De igual manera, programarán encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas y actividades, y así ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado, se describirán las actividades de aprendizaje de la competencia planteada por el proyecto formativo: **Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial**, enfocado en brindar herramientas que permitan interpretar la estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con la normatividad vigente, identificación del consumidor financiero y reconocimiento de los elementos y etapas del sistema de gestión del riesgo.

Se invita al aprendiz a realizar las siguientes acciones:

- **Actualización de los datos personales.**
 - Leer el documento **Información del programa**, que le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso
 - Leer el documento **Cronograma**, que le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
 - Leer el presente documento **Guía de aprendizaje**, que le orientará en el desarrollo de las actividades.
 - Adicionalmente, realizar la presentación en el **foro social** de acuerdo con las indicaciones de su instructor.
-
- **Actividades para la Reflexión Inicial:**

Algunas de las situaciones presentadas en nuestros contextos hacen posible la articulación de los conceptos a desarrollar, es por ello que, para iniciar, se tomará como punto de partida el análisis a una noticia en la cual se estipulan algunos aspectos analizados a partir de cuestionamientos y socializados en el foro social.

Para comenzar, realice la lectura de la siguiente noticia “Siete de cada diez créditos en Colombia se solicitan en estratos bajos”, que se encuentra en la url <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/balance-creditos-en-el-primer-trimestre-2022-566617>.

Luego, deberá realizar un aporte en el foro social, en el cual publicará las respuestas frente a los siguientes cuestionamientos:

- ¿De qué forma interviene la estructura del sistema financiero en los estratos bajos de Colombia?
- ¿Qué papel juegan los jóvenes en la actividad crediticia?

Finalmente, comente la participación de dos de sus compañeros, realizando aportes críticos frente a las posturas que han sido presentadas por ellos.

Cabe recordar que dicha evidencia no es sumativa en el proceso de evaluación, es de carácter formativa, para la profundización y reflexión frente a los principales conceptos del programa.



3.1. Actividades de la competencia 210301089. Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica

Las actividades planteadas para la competencia permiten fortalecer en el aprendiz la capacidad de interpretar la normatividad y estructura del sistema financiero colombiano y el sistema de gestión del riesgo, desde el estudio de un caso hasta llegar a resolver un problema detectado en el sector financiero y las organizaciones.

Todas las actividades y evidencias se trabajarán con base en el aprendizaje basado en estudio de casos y aprendizaje basado en problemas.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-210301089-AA1. Relacionar los requerimientos del servicio al cliente con los productos y servicios financieros según política institucional.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos de la estructura y normatividad del sistema financiero colombiano, prospección del cliente financiero, políticas institucionales, conocimiento de los productos financieros y las políticas comerciales, a partir del aprendizaje basado en estudio de caso.

Duración: 48 Horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Sistema financiero y gestión del riesgo**.

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

- **Evidencia GA1-210301089-AA1-EV01. Protocolo y procedimiento de servicio al cliente.**

En esta evidencia presentará el desarrollo de un estudio de caso, mediante un protocolo que permita estructurar y desarrollar los contenidos abordados respecto al sector y el consumidor financieros tras la pandemia del covid-19.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

Para dar solución a este proceso, debe realizar la lectura del caso: **COVID-19: implicaciones en el sector financiero**, que se encuentra en la url: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/co/pdf/2020/05/kpmg-covid-19-implicaciones-en-el-sector-financiero.pdf>, el cual evidencia las estrategias políticas y financieras que deben tomar los gobiernos y las entidades financieras respecto a los bajos ingresos de los consumidores y los riesgos que se asocian.

Una vez abordado el caso, debe elaborar un documento siguiendo las indicaciones presentadas a continuación:



- Portada.
- Determinar los objetivos.
- Contextualización del caso, dando respuesta a los siguientes puntos:
 1. Establezca la estructura financiera que se da entre el gobierno y las entidades financieras.
 2. Identifique cómo el gobierno interviene en las políticas monetarias y cómo estas afectan el sector financiero.
 3. Identifique los tipos de consumidores financieros que se ven afectados a causa del Covid-19.
 4. Establezca estrategias de marketing que deben implementar las entidades bancarias para hacer frente a la crisis a causa del covid-19.
 5. Establezca los protocolos y procedimientos que debieron implementar las entidades financieras para ofrecer un servicio de calidad.
- Planteamiento de un protocolo de atención de servicio al cliente, teniendo en cuenta:
 1. Estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con normativa.
 2. Prospección de clientes financieros, según políticas institucionales.
 3. Determinación del cliente financiero, según políticas institucionales.
 4. Productos financieros, según política comercial.
- Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Protocolo y procedimiento de servicio al cliente con los elementos anteriormente mencionados.
- **Formato:** Word o pdf.
- **Extensión:** N/A.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. GA1-210301089-AA1-EV01.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA1-210301089-AA2. Interpretar los riesgos asociados a las operaciones en el sistema financiero según normativa y guía técnica.

El objetivo de esta actividad es apropiar los conocimientos de cada una de las etapas y elementos del sistema de gestión del riesgo y su normatividad, a partir del aprendizaje basado en estudio de problemas.

Duración: 48 Horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Sistema financiero y gestión del riesgo.**



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

- **Evidencia GA1-210301089-AA2-EV01. Foro-informe de riesgos asociados a las operaciones financieras.**

La modalidad de realización de esta evidencia es **grupal-colaborativa** y deben presentar un informe con base en un problema que genera riesgos para el sector financiero, en el cual se aplicarán los conocimientos y conceptos abordados respecto al sistema de gestión del riesgo, a partir del estudio del riesgo financiero que se da con la crisis de la hipoteca *subprime*.

Para dar solución a este proceso, se sugiere realizar la lectura: **La crisis de las hipotecas *subprime* y el riesgo de *credit crunch* de Antonia Calvo Homero**, que se encuentra en la url: <https://www.redalyc.org/pdf/866/86601816.pdf>. Luego de culminar la lectura, debe elaborar un informe de riesgos asociados a las operaciones financieras, teniendo en cuenta las etapas y elementos de los sistemas de riesgos y, obviamente, la identificación de riesgos.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

Iniciará el proceso desarrollando, de forma individual, los siguientes aspectos:

- a. Portada
- b. Determinar los objetivos
- c. Contextualización del caso (origen del problema, los riesgos identificados, los elementos de los sistemas de riesgos existentes y, finalmente, las consecuencias detectadas o con posibilidad de ocurrencia)
- d. Gráfico espina de pescado con la información planteada en la contextualización.
- e. Propuesta con las formas de mitigación de cada uno de los riesgos hallados.
- f. Conclusiones del análisis de los riesgos encontrados y las consecuencias generadas.
- g. Bibliografía.

Indicaciones para la participación en la elaboración de la evidencia:

Al ser de **tipo colaborativo**, los integrantes del grupo de trabajo deben contar con responsabilidades en la construcción del documento, tanto en la determinación de lo que corresponde a nivel individual como en lo que corresponde a nivel grupal.

De modo grupal colaborativo, corresponde lo siguiente:

- Asignación del responsable de recopilar el documento con la información brindada por cada integrante.



- Puesta en común para realizar el análisis, con base en la información que cada integrante presenta.
- Elaborar la espina de pescado con el análisis surgido.
- Planteamiento de la propuesta con las formas de mitigación de cada uno de los riesgos hallados.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe de riesgos asociados a las operaciones financieras.
 - **Formato:** Word o pdf.
 - **Extensión:** N/A.
 - Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro-informe de riesgos asociados a las operaciones financieras. GA1-210301089-AA2-EV01.**
-
- **Evidencia GA1-210301089-AA2-EV02. Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo.**

Para dar solución a este proceso, se debe realizar la lectura del documento: **Riesgo operacional: el nuevo reto para el sector financiero**, que se encuentra en la url: <http://www.riesgooperacional.com/docs/32%20riesgooperacional.pdf>. Luego de culminar la lectura, debe elaborar un taller de operaciones relacionadas con los sistemas de administración de riesgo, teniendo en cuenta el SARLAFT, el Sistema de riesgos de corrupción, el SARO y el SARC.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

A partir del problema planteado en la lectura presentada, elaborar un documento en el cual se deben seguir los siguientes lineamientos:

- a. Portada.
- b. Objetivos.
- c. Presentación.
- d. Desarrollo del taller:
 - Explique la forma en la cual surge el problema operacional para las entidades financieras.
 - Plantee la forma para abordar los medios idóneos para mitigar el riesgo.
 - Mencione los problemas operacionales de la entidad financiera.
 - Explique las regulaciones del nuevo acuerdo de Basilea.
- e. Conclusiones del análisis de los riesgos operacionales para el sector financiero.
- f. Bibliografía.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** N/A.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo. GA1-210301089-AA2-EV02.**

3.2. Actividades de la competencia 220501046. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

La utilización de herramientas informáticas en esta era digital, como programas y aplicaciones, es indispensable para organizar y procesar la información que nos rodea, tanto en la vida diaria como en el ámbito laboral; estas herramientas facilitan las tareas y permiten una mejor gestión de la información.

Es muy importante conocer diferentes herramientas informáticas y cuáles son sus funciones para poder definir cuál herramienta es la adecuada para determinada tarea. Durante el desarrollo de estas actividades, conocerá el manejo de algunas de estas herramientas y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA1. Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.

Identificar y apropiarse los diferentes tipos de *software* y su utilidad, conocer las herramientas que ofrece Internet y hacer uso adecuado de las TIC para optimizar diferentes procesos. En el desarrollo de esta actividad, se utilizará la estrategia de lluvia de ideas y la elaboración de un mapa mental, utilizando diferentes herramientas digitales.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).**

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

- **Evidencia GA1-220501046-AA1-EV01. Mapa mental - Software y servicios de Internet.**

Realizar un mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet utilizando figuras, imágenes, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa mental, se debe ser creativo.



Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

- Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
- Prestar atención a las características y componentes propios de los tipos de *software* y servicios de Internet presentados en los recursos educativos digitales del componente.
- Simultáneamente, tomar nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de *software* y servicios de Internet, para incluirlos en el mapa mental.
- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario, lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de *software* y recursos de Internet para el área ocupacional de su desempeño.
- Si tiene dudas sobre cómo realizar un mapa mental y las herramientas a utilizar para realizar la entrega de la evidencia de aprendizaje, explore el anexo “**Anexo_Map mental**”, que le orientará en el desarrollo de esta actividad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet.
- **Formato:** PDF con el desarrollo del mapa y, en la parte inferior derecha, colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Mapa mental - Software y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.

El uso de herramientas ofimáticas y colaborativas optimiza y hace más productivos los diferentes procesos en el campo laboral, además que facilita las tareas profesionales, tanto a nivel individual como en el trabajo en equipo. Para el logro de los objetivos en esta actividad, se emplea la estrategia de aprender haciendo, mediante la elaboración de un taller práctico sobre las funcionalidades de la ofimática.

Duración: 12 horas.

Material de formación: Para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiarse lo mostrado en el componente formativo: **Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).**

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

- **Evidencia GA1-220501046-AA2-EV01: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática.**

Realizar el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el archivo comprimido anexo “**Taller_Ofimática**”. Este taller se debe realizar de manera individual.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Taller sobre herramientas ofimáticas.
- **Formato:** Word.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA3. Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.

El uso de herramientas TIC colaborativas ha permitido mejorar el desarrollo de actividades y tareas de diferentes equipos de trabajo, optimizando, además, la coordinación, el seguimiento y las responsabilidades en la gestión de diferentes proyectos, tanto en la modalidad presencial como en el teletrabajo.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).**

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

- **Evidencia GA1-220501046-AA3-EV01. Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos.**

Tomando como base el siguiente enlace: <https://blog.trello.com/es/como-usar-trello>, sobre el uso de la herramienta *Trello*, que sirve para administrar toda clase de proyectos, se debe elaborar un tablero basado en las tareas y actividades de un proyecto, realizando las diferentes acciones descritas en el enlace de *Trello* (incluir múltiples tarjetas, elementos *checklist*, fondos personalizados y responsabilidades).

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

- Para la elaboración del tablero, organizar equipos de máximo cinco (5) integrantes, para desarrollar un tablero por grupo, el cual será compartido con los demás grupos y con el instructor.
- Elaborar un informe que describa las acciones realizadas por el grupo, según las actividades propuestas en el enlace compartido, es decir, la construcción del tablero en *Trello*, además de suministrar la dirección URL de acceso al mismo. Este análisis debe incluir las dificultades y oportunidades encontradas en el uso de esta herramienta.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Informe de la actividad – URL tablero de *Trello*.
- **Formato:** PDF.



- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA1-220501046-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA4. Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales.

Identificar y reconocer las posibilidades de mejorar la calidad en los procesos y productos en las diferentes áreas de trabajo incorporando tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), de manera que sea posible implementar cambios en la gestión de estos procesos y productos para una mayor productividad y efectividad en las operaciones.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).**

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

- **Evidencia GA1-220501046-AA4-EV01. Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC.**

Elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse en los diferentes procesos y productos del área de ocupación con la incorporación de las TIC.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

- Plantear las mejoras que ofrece la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (tic), en lo concerniente a las herramientas ofimáticas y colaborativas.
- Identificar los aspectos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (tic), como motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, listas de correos, blogs, wikis, foros *web*, *spaces*, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, *E-learning*, *marketing* digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales, videoconferencia por Internet, entre otras.
- Presentar el informe de forma creativa, por ejemplo, a través de cuentos, historietas, infografías, presentaciones interactivas, etc., haciendo uso de una herramienta TIC en línea. Se sugieren algunas herramientas para el desarrollo de esta evidencia, como son:
 - Canva: https://www.canva.com/es_es/
 - Genially: <https://genial.ly/es/>
 - Emaze: <https://www.emaze.com/>



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes productos y procesos del área de ocupación con la incorporación de TIC.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** Máximo 10 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA4-EV01.**

3.3 Actividades de aprendizaje de la competencia 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

Durante el desarrollo de las actividades, se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales, de acuerdo con el nivel principiante A1.2 del MCERL (La construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel.)

Adicionalmente, se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas, y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que propongan un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos, como son las situaciones de la cotidianidad abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.

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

Duración: 16 horas.

Material de formación: Los contenidos de soporte para el desarrollo de la actividad se encuentran en el componente formativo: **LEVEL 1 - MCER A1.1.**

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



- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Esta evidencia consiste en presentar un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince (15) preguntas y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02. Video-presentación.**

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel, escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un video corto activando su cámara web, en inglés, con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, pasatiempos y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

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

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).
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañadas de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

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

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



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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** Word o PDF con la URL del video.
- **Extensión:** De 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video-presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.

Dentro de los procesos de aprendizaje de lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto, se abordarán temas como el vecindario y las actividades que se están realizando.

Duración: 8 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es **LEVEL 1 - MCER A1.1.**

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

- **Evidencia GA1-240202501-AA2-EV01. Folleto.**

A partir de los datos, conceptos, e investigación obtenida de su programa de formación, deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

- Para realizar el folleto, puede utilizar alguna herramienta digital, como Canva, Crello, Word, PowerPoint o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.
- Estructura: datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen a su interés particular por estudiar el programa de formación.
- Describa de manera sencilla y clara, utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.



Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y de redacción, utilizando el idioma inglés; además, aplique las normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Extensión:** folleto tríptico, entre 70 y 150 palabras.
- **Formato:** El folleto deberá exportarlo a PDF.
- Para hacer el envío del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	GA1-210301089-AA1. Relacionar los requerimientos del servicio al cliente con los productos y servicios financieros según política institucional	Evidencia de conocimiento: Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. GA1-210301089-AA1-EV01	<ul style="list-style-type: none">• Interpreta estructura del sistema financiero colombiano de acuerdo con normativa.• Identifica prospectación de clientes financieros, según políticas institucionales.• Determina cliente financiero, según políticas institucionales• Define productos financieros,	Lista de chequeo: IE-GA1-210301089-AA1-EV01



				según política comercial	
Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	GA1-210301089-AA2. Interpretar los riesgos asociados a las operaciones en el sistema financiero según normativa y guía técnica.	Evidencia de desempeño: Foro-informe de riesgos asociados a las operaciones financieras. GA1-210301089-AA2-EV01 Evidencia de producto: Taller operaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo. GA1-210301089-AA2-EV02	<ul style="list-style-type: none"> • Detalla operaciones relacionados con los sistemas de administración de riesgo, según normativa. • Reconoce etapas y elementos de los sistemas de riesgos, según normativa. • Distingue riesgos asociados a los sistemas de administración de riesgo, según normativa. 	Lista de chequeo: IE-GA1-210301089-AA2-EV01 Lista de chequeo: IE-GA1-210301089-AA2-EV02
Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	AA1. Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada	Evidencia de conocimiento: Mapa mental - Software y servicios de internet. GA1-220501046-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. • Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. 	Lista de verificación IE-GA1-220501046-AA1-EV01



Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.	Evidencia de conocimiento: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. • Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo 	Lista de verificación IE-GA1-220501046-AA2-EV01
Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	AA3. Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.	Evidencia de desempeño: Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA4-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. • Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia 	Lista de verificación IE-GA1-220501046-AA4-EV01



				<p>de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.</p> <p>• Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación.</p>	
Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.	<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.</p>	<p>Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.</p>	<p>Cuestionario IE-GA1-240202501-AA1-EV01</p>
Análisis	AP1. Contextualizar los servicios comerciales.	AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.	<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Video-presentación. GA1-240202501-AA1-EV02</p> <p>Evidencia de producto:</p> <p>Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01</p>	<p>Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.</p> <p>Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de</p>	<p>Lista de chequeo IE-GA1-240202501-AA1-EV02.</p> <p>Lista de chequeo IE-GA1-240202501-AA2-EV01</p>



				uso laboral cotidiano.	
--	--	--	--	------------------------	--





4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Marketing: creación de estrategias dirigidas al consumidor, por medio de las cuales se quiere estimular la compra de un bien o servicio.

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y *software*.



Neuromarketing: estrategia del *marketing* basada en la ciencia y la psicología.

Nicho de mercado: porción o segmentación del mercado que posee características similares.

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, por ejemplo: primero, segundo, tercero, etc. (*first, second, third, etc.*)

Ofimática: automatización mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

Producto financiero: es un instrumento que una persona física o jurídica puede adquirir con el objetivo de ayudarlo a ahorrar o invertir.

Portafolio de productos: es un medio (documento, presentación, página web) donde se da a conocer la entidad y detalla las características de su oferta comercial, el cual va dirigido a consumidores activos y consumidores potenciales.

Presente continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar, “*to be*”, y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en “-ing”. Por ejemplo: *I am working at SENA now.*

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés, son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: “*I’m*” (contracción de “*I am*”), “*She’s*” (contracción de “*she is*”), etc.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son “*in*”, “*on*” y “*at*”.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: “*In the room*”, “*next to the shop*”.

Presente simple (*Present Simple*): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: *I am Susana. I work as a doctor.*

Riesgo: la posibilidad de un suceso no deseado.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibe las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deben desarrollar la situación actuando.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.



Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que *skimming*, no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Servicio financiero: la Ley 1328 de 2009, Título I, Capítulo I, define los servicios como aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora; también es conocido como *software* de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el *hardware* desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

Software: conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican la expresión inglesa *World Wide Web*, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un *software* conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos mediante los hipervínculos.

5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

Canal Institucional. (2015). *Todo lo que debe saber sobre el sistema financiero colombiano* [Video]. YouTube. <https://youtu.be/HPB223A4zq8>

Calvo, A. (2008). La crisis de las hipotecas *subprime* y el riesgo de *credit crunch*. *Revista de Economía Mundial*, (18), p. 195-204. <https://www.redalyc.org/pdf/866/86601816.pdf>

CESA. (2020). *Los 4 clientes bancarios que dan valor a la marca*. <https://www.cesa.edu.co/news/los-4-clientes-bancarios-que-dan-valor-a-la-marca/>

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 150. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 189. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 335. 7 de Julio de 1991 (Colombia).



- Franco, F. (2018). Estructura y evolución del sistema financiero colombiano de la banca comercial a la banca de inversión. *Modum*, (1). https://revistas.sena.edu.co/index.php/Re_Mo/article/view/1648
- Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc>
- Ibiza, D. [David Ibiza: WordPress y Marketing Online]. (2019). *Tutorial Trello: Guía de uso con ejemplos reales prácticos* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=UB44coH3SM>
- Ley 1328 del 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Julio 15 de 2009. D.O. No. 47.411.
- Maggi, C. y Parra, P. (s. f.). *¿Qué es el dinero?* Banco de la República. https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/cartilla_dinero.pdf
- Mejía, M. y Barrera, A. (2008). Software. En A. Gómez y A. Briseño (Ed.), *Introducción a la computación* (p. 23-43). Cengage Learning. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=GVRL&u=sena&id=GALE|CX3004400004&v=2.1&it=r&sid=GVRL&asid=d8990326>
- Moure, O. (s. f.). *El acento en las palabras de dos sílabas*. OM Pronounce. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>
- RiesgoOperacional.com. (s. f.). *Riesgo operacional: el nuevo reto para el sector financiero*. <http://www.riesgooperacional.com/docs/32%20riesgooperacional.pdf>
- Vaughan Systems. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Óscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Ramiro E. Barrientos Gómez	Instructor Experto en TIC	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020



Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
Liliana Victoria Morales	Evaluada Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
Luz Áida Quintero Velásquez	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
Darío González	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Marzo 2022
Ramiro E. Barrientos Gómez	Instructor Experto en TIC	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020
Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
Liliana Victoria Morales	Evaluada Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
María Alejandra Tovar Bernal	Experta Temática	Regional Tolima – Centro de Industria y la Construcción	Junio 2022
Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial	Julio 2022
Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología.	Julio 2022
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable equipo de Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Julio 2022
Darío González	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología.	Agosto 2022



7. CONTROL DE CAMBIOS

Nombre						Cargo		Dependencia		Fecha	Razón	del
											cambio	
Autor(es)												



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros.
- **Código del programa de formación:** 133303.
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** Análisis.
- **Actividad de proyecto: AP2.** Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.
- **Competencias:**
 - Técnicas:**
 - **210301086.** Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.
 - **220501114.** Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas.

Transversales:

- **240201524.** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- **240201528.** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

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.

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**

Técnicas:

- **210301086-01.** Identificar protocolo de atención al cliente en las operaciones de caja, según política comercial.
- **210301086-02.** Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa.
- **220501114-01.** Identificar recursos para análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización.

Transversales:

- **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.
- **240201528-01.** Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
- **240201528-02.** Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
- **240201528-03.** Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
- **240201528-04.** Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.

Claves:

- **240202501-02.** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

- **Duración de la guía:** 248 horas

- **Técnico:** 128 horas
- **Transversal:** 96 horas
- **Claves:** 24 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje de las competencias de la actividad de proyecto **Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros**, donde se le permitirá desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en los diferentes componentes.

Con relación a la estrategia de enseñanza, las actividades están apoyadas en el aprendizaje basado en estudio de caso, problemas, proyectos, investigación (ABI) y obviamente el aprendizaje autónomo a través de las competencias: **Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo** y **Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas**, que desarrolla habilidades requeridas y demandadas en los servicios comerciales y financieros. Ayudado de las habilidades comunicativas que se establecen desde lo verbal o digital y, además, de lo no verbal o analógico, ofrecidas por la competencia: **Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Además, la competencia: **Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales** que hace parte de las matemáticas y ofrece conocimientos básicos en cualquier ámbito, no solo en lo profesional o académico, pues muchos problemas de la vida diaria requieren un conocimiento mínimo sobre operaciones básicas



como la suma, la resta, la multiplicación o la división; por ello, es casi imposible encontrar una profesión o carrera que no lleve implícito algún componente lógico-matemático, o que incluya alguna rama de las matemáticas.

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

Es de vital importancia mencionar que cada una de las actividades propuestas se desarrollan de forma autónoma con apoyo colaborativo del instructor y compañeros, lo que le permitirá de forma sistemática y organizada el desarrollo de la guía de aprendizaje. De igual manera, se programarán encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas y actividades y así ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje de las competencias planteadas en el proyecto formativo **“Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial”**, enfocado en brindar herramientas que permitan comprender los procedimientos técnicos que se deben aplicar dentro de una organización en cuanto al manejo y la gestión del efectivo a través de diversas operaciones financieras; como la gestión de los datos para los servicios comerciales y financieros.

- **Actividades de reflexión inicial**

Algunas de las situaciones presentadas en nuestros contextos hacen posible la articulación de los conceptos a desarrollar, por ello, para iniciar, se tomará como punto de partida el análisis de una noticia en la cual se estipulan algunos aspectos analizados a partir de cuestionamientos y socializados en el foro social.

Para comenzar, realice la lectura de la siguiente noticia **Las grandes empresas están convirtiendo los datos en dinero**, disponible en la URL: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/grandes-empresas-convirtiendo-datos-dinero-57490>. Luego deberá realizar un aporte al foro social, en el cual publicará las respuestas frente al siguiente cuestionamiento: ¿De qué forma ha contribuido la *Big Data* en la captación de clientes?

Finalmente, intervenga la participación de dos de sus compañeros realizando aportes críticos frente a las posturas que han sido presentadas por ellos.



Cabe recordar que dicha evidencia no es sumativa en el proceso de evaluación, es de carácter formativa para la profundización y reflexión frente a los principales conceptos del programa.

3.1 Actividades de aprendizaje de la competencia 210301086. Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo

Las actividades planteadas para la competencia permiten determinar el protocolo de atención a clientes, según política comercial, además del registro de los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con el procedimiento institucional y registrar riesgos en operaciones de caja.

Todas las actividades y evidencias se trabajarán con base al aprendizaje basado en estudio de caso.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA2-210301086-AA1. Reconocer los mecanismos en el ejercicio del servicio al cliente aplicando los procedimientos en caja de efectivo según las políticas de la organización.

El objetivo de esta actividad es apropiar los conocimientos de las transacciones en efectivo, los procedimientos en el manejo de billetes, manejo de cheques y proceso de canje y compensaciones, a partir del aprendizaje basado en estudios de caso.

Duración: 40 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Protocolo y operaciones en caja.**

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

- **Evidencia GA2-210301086-AA1-EV01. Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente.**

A continuación, se presentan las indicaciones para la realización de la evidencia:

- a. Construir un caso, de una organización financiera ficticia, donde se evidencie que esta no cuenta con un protocolo adecuado o presente uno que es muy ineficiente, y por tal razón, se están obteniendo consecuencias negativas que se reflejan en pérdidas financieras y de clientes, disminución de la productividad, recambio permanente de los colaboradores, entre otros.
- b. Con este caso ya formulado, deben plantear un protocolo que cumpla con la normativa de atención al cliente y que dé respuesta a los siguientes pasos:
 - Misión y visión de la empresa.
 - Funciones de los empleados.
 - Definir qué es un buen servicio al cliente, según la empresa creada.



- Establecer las reglas básicas, estrategias e interacción en la atención de servicio al cliente en caja.
- c. El protocolo se debe presentar en un documento en Word, cumpliendo con los siguientes criterios:
- Portada.
 - Justificación de la elaboración de la evidencia (no del caso como tal).
 - Objetivos de elaboración de la evidencia.
 - Contextualización del caso, hablando del origen del problema y las consecuencias generadas.
 - Desarrollo del protocolo.
 - Conclusiones del ejercicio realizado, donde se planteen los riesgos posibles, por la no existencia de un protocolo de atención al cliente y obviamente las propuestas para su adecuada implementación.
- d. Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** N/A
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la evidencia correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente. GA2-210301086-AA1-EV01.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA2-210301086-AA2. Establecer las contingencias necesarias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente.

La evidencia planteada para esta competencia permite establecer las contingencias necesarias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente, determinando los tipos de operaciones en caja y el reconocimiento de riesgos en las operaciones de caja debido a la falsificación y tráfico de monedas en el sector financiero y las organizaciones.

Duración: 40 horas

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Protocolo y operaciones en caja.**

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



- **Evidencia GA2-210301086-AA2-EV01. Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo**

Esta evidencia consiste en retomar el caso presentado en la anterior evidencia y con base en este, elaborar un plan de contingencias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente, teniendo presente los conocimientos y conceptos abordados respecto a operaciones y riesgos presentados en caja.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

1. Retomar el caso presentado en la anterior evidencia.
2. Con este caso, plantear un plan de contingencia a la empresa, que cumpla con la normativa de atención al cliente y que dé respuesta a los siguientes pasos:
 - Elaborar lista de riesgos.
 - Evaluar los riesgos según su gravedad y probabilidad.
 - Identificar riesgos importantes.
 - Teniendo en cuenta la priorización de riesgos, plantear los factores desencadenantes que pondrán en marcha este plan.
 - La respuesta inmediata.
 - Definir quiénes van a llevar a cabo las actuaciones previstas para poder mitigar y corregir los fallos y debilidades del sistema.
 - Plantear las medidas que se deben llevar a cabo para cumplir los objetivos y garantizar la reducción del impacto negativo de la situación actual de la empresa.

El plan de contingencia se debe presentar en un documento en Word, cumpliendo con los siguientes criterios:

- Portada.
- Introducción.
- Objetivos.
- Contextualización del caso, hablando del origen del problema y las consecuencias generadas.
- Planteamiento del plan de contingencia.
- Conclusiones y recomendaciones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** caso: planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** N/A
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo. GA2-210301086-AA2-EV01**



3.2 Actividades de la competencia 220501114. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

Las actividades planteadas para la competencia permiten fortalecer en el aprendiz la capacidad de interpretar y reconocer la ciencia de los datos, base de datos, *Big Data* y técnicas de gestión de datos masivos desde un estudio de caso en el sector financiero y las organizaciones.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA2-220501114-AA1. Establecer herramientas de recolección de información válidas en el proceso financiero presentando métodos de análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización.

El objetivo de esta actividad es apropiar conocimientos relacionados con la organización, ciencia de los datos, ingeniería de requisitos, estadística, bases de datos y *Big data*, a partir del aprendizaje basado en estudio de casos

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Identificación de recursos para análisis de Información.**

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

- **Evidencia GA2-220501114-AA1-EV01. Exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos**

Se realizará una exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos, en el cual se aplicarán los conocimientos y conceptos abordados respecto a los requerimientos de información y "analítica de datos" teniendo en cuenta el contexto de la organización.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

1. Realizar la lectura **Analítica de datos, inteligencia artificial y big data en la banca**, que se encuentra en la URL: <https://www.bbvaopenmind.com/economia/finanzas/analitica-de-datos-inteligencia-artificial-y-big-data-en-la-banca/>
2. Elija una institución o empresa del sector financiero de su agrado. En esa elección se debe tener en cuenta la existencia e implementación de la ciencia de datos.
3. Identifique en la empresa elegida, la organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos.
4. Elabore una presentación dinámica en Canva o Prezi, donde presente los siguientes puntos:
 - Justificación del ejercicio realizado.
 - Objetivos.
 - Nombre de la empresa elegida, ubicación y sector financiero a cuál corresponde.
 - Organización métodos, niveles y técnicas de análisis de datos.
 - Conclusiones del ejercicio realizado.
 - Bibliografía.



5. Tome la presentación y con ella grabe un video donde realice una exposición del producto elaborado en la presentación dinámica.
6. Suba el video de la exposición a YouTube, tome la URL y verifique en otro navegador que esta funciona bien y tiene acceso público.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos (URL del video cargado en YouTube).
 - **Extensión:** URL.
 - Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Exposición sobre organización, métodos, niveles y técnicas de análisis de datos. GA2-220501114-AA1-EV01**
-
- **Evidencia GA2-220501114-AA1-EV02. Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos**

En esta evidencia de **modalidad individual**, basada en el estudio de caso, aplicarán los conocimientos y conceptos abordados respecto a las metodologías de análisis para aplicar de acuerdo con requerimiento establecido y a la relación de fuentes de datos válidas conforme con la data requerida.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

1. Abrir el documento anexo de Excel “**Base_de_datos_Estudiantes**”.
2. Con la información, realice un análisis de datos estadísticos, en los cuales se evidencie lo siguiente:
 - Modelos matemáticos.
 - Tabulación y análisis de datos.
 - Variables.
 - Frecuencias.
 - Gráficos estadísticos.
 - Indicadores.
3. El análisis elaborado debe ir en un documento en Word, cumpliendo con los siguientes criterios:
 - Portada.
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Contextualización del ejercicio realizado.
 - Análisis de datos estadísticos.
 - Conclusiones del ejercicio realizado, donde se propongan algunas metodologías de análisis para aplicar de acuerdo con el requerimiento establecido.
 - Bibliografía.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller: elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos.
- **Formato:** Word o PDF y Excel.
- **Extensión:** N/A
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica, utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos. GA2-220501114-AA1-EV02.**

3.3 Actividades de la competencia 240201524. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo

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 y 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. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.

Todos hemos estudiado en algún momento de nuestras vidas los componentes de la comunicación, pero la pregunta es: ¿los conocemos realmente y usamos de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces lo solemos hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en nuestra cotidianidad a la hora de comunicarnos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Comunicándonos.**

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

- Evidencia GA2-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?



Al comunicarse se realiza un proceso integral, donde se utilizan diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.). Por esta razón, esta actividad de **modalidad individual** persigue a través de un discurso identificar cómo se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y que, a su vez, se pueda transmitir emotividad al mensaje dando un discurso eficaz.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

Estructura de la participación

- Redacte un breve discurso de no más de 1 minuto (entre 200 y 300 palabras)
- A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo; **Comunicándonos**, realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
- Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
- 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, Canva, entre otros.
- Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
- Se sugiere subir el video a YouTube.
- Finalmente, en un documento, entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.
- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo tres páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo tres minutos.
- **Formato:** documento Word o PDF.



- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA2-240201524-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que se hace de forma consciente hasta lo que se hace de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle.

El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente nos llevará a una correcta argumentación de nuestras ideas y nos ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual es necesario tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento podremos construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Argumentación.**

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

- **Evidencia GA2-240201524-AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, un tema que afecta a la sociedad actual y con eso construir un argumento que conlleve a la resolución de esta.

Con dicha problemática, crear un escrito donde plasme su proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador en el argumento a exponer.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

Estructura para la realización del video

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problemática, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.



- Piense en cómo esa situación problemática puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. 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, Canva, entre otros.
- Para finalizar, junto con el video entregue la síntesis escrita, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problemática seleccionada.

Entregar:

1. Documento en PDF, con toda su información (nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis).
2. Video, adjuntar la URL, subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problemática.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA2-240201524-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación es importante conocer los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del contenido del componente formativo: **Relacionando.**

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

- **Evidencia GA2-240201524-AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno**

Para el desarrollo de esta actividad, seleccione un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo tenga en cuenta una premisa de Foucault: “Lo propio de saber no es ni ver ni demostrar, sino interpretar”.



De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta, elabore una organización gráfica del tema o problemática global elegida y represente su interpretación de esta a través de una infografía haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación y mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

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

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida
4. Recuerde hacer buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilices.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA2-240201524-AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, 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: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del contenido del componente formativo: **Escribiendo.**

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



- **Evidencia GA2-240201524-AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica 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, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

Orientaciones para la realización de la evidencia:

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 de aprendizaje 2. “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, 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, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
 - Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
 - Palabras clave: señale por lo menos cinco palabras clave que utilizará en el contexto del informe.
 - Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
 - Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
 - Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
 - Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
 - Presentar su postura frente a la problemática.
 - Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
 - Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
 - Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
 - Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.
 - Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
 - Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7^{ma} edición.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** informe: La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras clave, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF.



- **Extensión:** Máximo 5 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. GA2-240201524-AA4-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia 240201528. Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales

La habilidad para interpretar, relacionar y analizar operaciones matemáticas en el contexto cotidiano es primordial para el desempeño de las diferentes actividades que se tienen en el entorno laboral, social y personal. De ahí la importancia de adquirir conocimientos que faciliten la toma de decisiones mediante la comprensión de datos, medidas, símbolos, etc., para aplicarlos en los momentos frecuentes.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.

En esta actividad de aprendizaje es importante conocer e interpretar los procedimientos aritméticos y algebraicos para abordar situaciones problema, comprendiendo no solo ecuaciones, variables, datos, sino generando resultados a favor en el área aplicada.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel básico.**

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA1-EV01. Cuestionario: procedimientos aritméticos**

Para el desarrollo de esta actividad, en primera instancia consulte el anexo “**Preguntas conjuntos**”, en el que se presenta una serie de preguntas similares a las que encontrará en la evaluación, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Luego, debe responder la evaluación disponible en plataforma.

Antes de responder las preguntas es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el material de formación (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones), seguramente le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para desarrollar el cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01**



3.4.2. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA2. Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.

El razonamiento e interpretación matemático es fundamental para el desempeño profesional, personal y social de los seres humanos, pero este puede optimizarse con el apoyo de herramientas que faciliten y optimicen las operaciones ejecutadas.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiarse los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel medio.**

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA2-EV01. Informe: planteamiento de ecuación**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el que usted resolverá un problema de aplicación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del componente formativo: **Matemáticas nivel medio.**

Problema de aplicación

Una firma de arquitectos en una estrategia de mercadeo muy innovadora busca entregar a cada uno de sus clientes una casa en escala de chocolate, como la que se ve en la siguiente figura.

Figura 1

Prototipo de casa de chocolate



Nota. Tomada de Getty Images/iStockphoto.

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto tiene dos inconvenientes. El primero es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas; y el segundo es encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa, pues al ser comestible debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Se solicita que, para aportar a la solución de esta situación, realice lo siguiente:

GFPI-F-135 V04



- a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.
- b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs. cantidad de casas de chocolate. Para esto debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa, entre otros.
- c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
- d. Plasmar estos resultados en un documento donde justifique la solución que le dio al problema.

- **Informe planteamiento de ecuación**

Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el que aborde los siguientes puntos:

- Portada.
- La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
- La función que relaciona el costo de producción de las casas vs. cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
- Propuesta de mejora de proceso.
- Conclusiones.
- Bibliografía (se puede apoyar en la biblioteca virtual del SENA: <http://biblioteca.sena.edu.co/>).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe del planteamiento de la ecuación.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del informe, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Informe: planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA3. Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.

Esta actividad se centra en el tratamiento de la información para solucionar problemas del entorno productivo y social, gracias a la fundamentación adquirida en matemáticas.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiarse los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel intermedio.**

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



- **Evidencia GA2-240201528-AA3-EV01. Video: sustentación**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje estudio de caso, en el que usted debe realizar el análisis de la información presentada utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el componente formativo: **Matemáticas nivel intermedio**.

Caso de estudio

Censo de población y vivienda en Colombia

Busque información en la página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.

Con esta información obtenida se pretende generar información estadística relevante que es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico y bienestar social, entre otros.

La información se presenta distribuida en tres categorías (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>):

- **¿Cuántos somos?** Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, nivel educativo alcanzado, fecundidad por grupos de edad, promedio de hijos por mujer. También se presenta información de migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), inmigración internacional en los últimos cinco años y el último año.
- **¿Dónde estamos?** Muestra la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento: la tasa de alfabetismo y el porcentaje (proporción) de migración interna en el departamento.
- **¿Cómo vivimos?** Evidencia el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen el agua los hogares para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Ahora, realice un análisis detallado de la información, revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elaborarlos (por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).



A partir de la información consultada, determine las variables que fueron objeto de medición en este censo, y precise a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas (por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video promocional exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso; el video debe incluir:

- Presentación inicial.
- Explicación del instrumento usado para la recolección de datos y la caracterización de los mismos.
- Tablas y gráficos (utilice colores adecuados para la presentación de gráficos).
- Análisis de la información tabulada o graficada.
- Conclusiones con base en el análisis de la información.
- Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación, si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes al tema tratado y al público al que se va a presentar.
- Pruebe ayudarse con el siguiente texto, **Consejos para realizar una buena presentación**, disponible en la URL: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf>

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma:

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 5 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: mínimo 720p.
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: Windows Movie Maker, Adobe Premiere, iMovie, Adobe Spark, entre otros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video sustentación.
- **Formato de entrega:** MP4.
- **Resolución:** mínimo 720p.



- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video: sustentación. GA2-240201528-AA3-EV01.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4. Sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volúmenes de figuras planas y sólidos regulares, a partir de un algoritmo.

Una vez apropiada las anteriores actividades de aprendizaje, la verificación de resultados de operaciones realizadas se torna un aspecto fundamental para la elaboración de informes y propuestas que den solución a los problemas planteados.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiarse los contenidos del componente formativo: **Matemáticas nivel avanzado.**

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

- **Evidencia: GA2-240201528-AA4-EV01. Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes**

Realice un algoritmo donde muestre la solución al problema, esta actividad consiste en proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares valiéndose de herramientas computacionales.

Se recomienda lo siguiente:

- a. Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen según sea el caso. Para ello se recomienda el apoyo en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que usted tenga acceso.
- b. Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo (revise la videografía que se encuentra en <https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE>).
- c. Después de tener la información completa y organizada, diseñe un algoritmo.
- d. Piense en la siguiente pregunta: si tuviera un sólido irregular, ¿qué método utilizaría para calcular el volumen?
- e. Realice una presentación donde explique la solución al problema dado.

Para la entrega de esta evidencia, la presentación debe tener:

- Introducción.
- Problema planteado.
- La información recolectada de fórmulas y figuras.
- El algoritmo diseñado (incluyendo el proceso).
- Conclusiones.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01.**

3.5 Actividades de aprendizaje de la competencia 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas

Durante el desarrollo de las actividades se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante A1.2 de acuerdo con el MCERL (la construcción de los diferentes programas de la formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel)

Adicional se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que proponga un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA1. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental dar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como su contexto laboral futuro, inmediato y pasado.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional en un nivel principiante.

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

Duración: 16 horas

Material de formación: El contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **Level 2 - MCER A1.2.**

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



- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV01. Cuestionario**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel **Level 2 - MCER A1.2**. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV02. Video entrevista virtual**

Con el apoyo de uno de sus compañeros y una vez apropiado el material de estudio del segundo nivel grabe un video, en el cual realice una presentación de una entrevista de trabajo, postulándose para un empleo relacionado con su perfil profesional. Luego de ser entrevistado, intercambie el rol con su compañero para ser el entrevistador.

Durante la entrevista deberá responder las siguientes preguntas:

1. *Tell us about yourself*
2. *What motivates you?*
3. *What are your hobbies?*
4. *What are your future plans if you get this job?*
5. *What are your future goals or what are your career goals?*
6. *What do you see as a major success in your life?*
7. *Why did you leave your last job?*
8. *Where do you see yourself in 5 years?*

Para realizar la grabación de la entrevista virtual puede programar un encuentro sincrónico a través de Skype, Zoom, Meet o Teams con su compañero de trabajo y realizar la grabación de la entrevista para luego guardarla.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video de la entrevista virtual de trabajo. Una vez finalizada la grabación de la entrevista debe cargar el vídeo 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.
- **Formato:** Word o PDF con los datos básicos del entrevistado, entrevistador y la URL del vídeo. Tenga en cuenta que se debe garantizar la visualización del video.
- **Extensión:** de 3 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la actividad debe dirigirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Video entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02.**



3.5.2 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental ser capaz de expresar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como en su contexto laboral.

Usted como aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional.

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

Duración: 8 horas

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es el componente formativo: **Level 2 - MCER A1.2.**

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

- **Evidencia GA2-240202501-AA2-EV01. Crónica**

Seleccione un personaje icónico y con trayectoria importante en el mundo de acuerdo a su perfil profesional (Ej. En moda un personaje icónico es Agatha Ruiz) y busque en internet información acerca de él (ella), a partir del personaje seleccionado realice una crónica escrita con los hechos más importantes y las situaciones más relevantes en la trayectoria profesional del personaje.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el documento escrito será máximo de 1 página y una extensión entre 200 y 500 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherente a las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01.**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.



Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumento de Evaluación
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-210301086-AA1. Reconocer los mecanismos en el ejercicio del servicio al cliente aplicando los procedimientos en caja de efectivo según las políticas de la organización.	Evidencia de desempeño: Taller. Protocolos y procedimientos del manejo de servicio al cliente. GA2-210301086-AA1-EV01	Determina protocolo de atención a clientes, según política comercial.	IE-GA2-210301086-AA1-EV01.
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-210301086-AA2. Establecer las contingencias necesarias en cuanto al proceso de las transacciones y operaciones efectivas según el marco normativo vigente.	Evidencia de producto: Caso. Planteamiento de contingencias en el ejercicio de las operaciones de efectivo según marco normativo. GA2-210301086-AA2-EV01	<ul style="list-style-type: none"> • Registra los tipos de operaciones en caja, de acuerdo con procedimiento institucional. • Presenta riesgos en operaciones de caja, de acuerdo con procedimientos de la entidad. 	Lista de chequeo: IE-GA2-210301086-AA2-EV01.
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-220501114-AA1. Establecer herramientas de recolección de información válidas en el proceso	Evidencia de producto: Taller. Elaboración de un indicador personal con presentación gráfica,	<ul style="list-style-type: none"> • Determina requerimientos de información de acuerdo a necesidad de la organización. • Describe requerimiento de 	Lista de chequeo: IE-GA2-220501114-AA1-EV02.



		financiero presentando métodos de análisis de datos teniendo en cuenta necesidades de la organización.	utilizando modelos matemáticos y tabulación de datos. GA2-220501114-AA1-EV02	<p>"analítica de datos" teniendo en cuenta contexto de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establece metodologías de análisis para aplicar de acuerdo a requerimiento establecido. • Relaciona fuentes de datos válidas conforme con data requerida. 	
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.	<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA2-240201524-AA1-EV01</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. • Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras 	Lista de chequeo: IE-GA2-240201524-AA1-EV01.

				<p>manteniendo el sentido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. 	
Análisis	<p>AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.</p>	<p>GA2-240201524-AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.</p>	<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Video. La comunicación como expresión humana. GA2-240201524-AA2-EV01</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. • Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. • Grafica la información con contenidos semánticos. • Utiliza la información según el propósito establecido. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. 	<p>Lista de chequeo: IE-GA2-240201524-AA2-EV01.</p>
Análisis	<p>AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.</p>	<p>GA2-240201524-AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la</p>	<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA2-</p>	<p>Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usa el léxico con precisión y propiedad en los 	<p>Lista de chequeo: IE-GA2-240201524-AA3-EV01.</p>

		información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.	240201524-AA3-EV01	<p>procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. 	
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-240201524-AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	<p>Evidencia de producto:</p> <p>Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA2-240201524-AA4-EV01</p>	<p>Produce textos explicativos, instructivos y descriptivos según especificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en 	Lista de chequeo: IE-GA2-240201524-AA4-EV01.



				cuenta su intencionalidad.	
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno • Define procedimientos matemáticos según la situación problemática 	Cuestionario IE-GA2-240201528-AA1-EV01.
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-240201528-AA2. Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.	Evidencia de desempeño: Informe: planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados • Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables • Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas 	Lista de chequeo IE-GA2-240201528-AA2-EV01.
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	240201524-03. Validar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	Evidencia de producto: Video: sustentación. GA2-240201528-AA3-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos • Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica. 	Lista de chequeo IE-GA2-240201528-AA3-EV01.



				<ul style="list-style-type: none"> • Realiza procedimientos matemáticos mediante el uso de calculadora. 	
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-240201528-AA4. Sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volúmenes de figuras planas y sólidos regulares, a partir de un algoritmo.	Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida • Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística 	Lista de chequeo IE-GA2-240201528-AA4-EV01.
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.	GA2-240202501-AA1. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01	Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	Cuestionario IE-GA2-240202501-AA1-EV01
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en los servicios comerciales y financieros.		Evidencia de desempeño: Video entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02	Brinda información acerca de objetos y sus características.	Lista de chequeo IE-GA2-240202501-AA1-EV02
Análisis	AP2. Identificar necesidades y riesgos en	GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones	Evidencia de producto:	Completa formularios con información personal utilizando	Lista de chequeo



	los servicios comerciales y financieros.	sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales	Crónica. GA2- 240202501- AA2-EV01	vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	IE-GA2- 240202501- AA2- EV01
--	---	---	--	---	---





4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Algoritmo: un algoritmo es una secuencia lógica y finita de pasos que permite solucionar un problema o cumplir con un objetivo. Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, deben ser definidos y esto quiere decir que si se ejecuta un algoritmo varias veces se debe obtener siempre el mismo resultado, también debe ser finito o sea debe iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema.

Almacenamiento de datos: guardar datos en un *software* u otra herramienta, generalmente de forma ordenada, para poder disponer cuando se necesite o convenga.

Análisis: examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

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

Aritmética: la aritmética se encarga de realizar con números y simbología en conjunto con las operaciones antes mencionadas, el desarrollo de propiedades y habilidades las cuales pueden ser usadas en la vida cotidiana y materias de estudio que impliquen a la matemática como base fundamental de aprendizaje (Yirda, 2020).

Big Data: datos que contienen una mayor variedad y que se presentan en volúmenes crecientes y a mayor velocidad.

Billete: representación monetaria de una determinada nación que determina y clasifica el valor pecuniario en general.

Bóveda: elemento de seguridad que su función principal es custodiar o proteger algún objeto de valor para salvaguardar su destino.

Caja: elemento donde se consolidan y se implementan los recursos en efectivo, ya sean cheques, monedas o billetes.



Canje: método alternativo por el cual se cambian cheques por efectivo generando un descuento porcentual sobre el valor del cheque.

Compensación: es el proceso en el cual se consolida y se refleja el valor del cheque al banco destinatario.

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.

Datos: información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos.

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 transmite por medios digitales.

Entidad financiera: organización bancaria que su objeto se basa en la administración de la moneda o todo elemento que esté vinculado con el sector financiero.

Gestión: acción o trámite que se lleva a cabo para conseguir o resolver una situación.

Herramienta digital: paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Información: Conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado.

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.

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.

Main idea (Idea principal): estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de “*Topic*”, esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (*Topic*). Ej.: “*The robots can help in, medicine*”.

Metacrilato: este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente, es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta diez veces más los golpes. A su vez, este **plástico rígido** se trabaja con facilidad. Es decir, puede perforarse,



lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (*one, two, three, etc.*).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ej.: primero (*first, second, third, etc.*)

Oratoria: 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.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: *"In the room", "next to the shop"*.

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son *"in", "on" y "at"*.

Presente Continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar *"to be"* y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en *"-ing"*. Por ejemplo: *I am working at SENA now*.

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: *I am Susana. I work as a doctor*.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: *"I'm"* (contracción de *I am*), *"She's"* (contracción de *she is*), etc.

Proporción: es la relación de igualdad entre dos razones matemáticas, o la comparación entre dos razones matemáticas.

Razón: es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como *a es b*, o *a: b*, numéricamente una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando.

Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que *"skimming"* no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.



Seguridad: Es un sistema que disminuye el peligro en general, eliminando los riesgos directos que amenazan su nivel de vulnerabilidad.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

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.

Toma de decisiones: Proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta.

Transacciones: Operaciones generales que se desarrollan en un sistema financiero, ya sea bancario o en efectivo.

5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Arango, L. (2013). *El sistema monetario de Colombia*. Universidad Externado de Colombia.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962013000200014

Banco de la República de Colombia. (s. f.). *Billetes y monedas*. <https://www.banrep.gov.co/es/billetes-y-monedas-0>

Colombia Aprende. (s. f.). *Currículos exploratorios en TIC*.

Cuadros, I. (2013). *Cálculos estadísticos básicos con Excel*. [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk>

Connolly, T. & Begg, C. (2007). *Sistemas de bases de datos*. Addison-Wesley, 5ª edición.

Definición.mx. (s. f.). *Sistematización*. <https://definicion.mx/sistematizacion/>

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

Definición (2020). *Definición de comunicación*. <https://definicion.de/comunicacion/>

Elmasri, R., y Shamkant, B. (2001). *Introducción a los sistemas de bases de datos*. Prentice Hall.



- Figarola, I. (s. f.) *Cómo se pronuncia TH en inglés (th)*. <https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>
- Iturbe, I. (2020). *Cálculo de área, perímetro y volumen en Excel*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE>
- Jiménez, I, R. (2009). *Proporcionalidad*. http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1quincena6.htm
- Maricarmen. (2020, octubre 28). Administración del efectivo. Qué es, importancia y función en la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-contabilidad-administrativa/>
- McLeay, M., Radia, A., y Thomas, R. (2015). El dinero en la economía moderna: una introducción. *Revista de Economía Institucional* 17(33), 333-353. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962015000200015
- Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>
- Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>
- Pérez, M., M. (2015). *Big Data. Técnicas, herramientas y aplicaciones*. RC Libros.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (s. f.). *Sistema internacional de unidades*. <https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades>
- Tecnoe. (2020). *Áreas de figuras geométricas en Excel*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E>
- Universidad Politécnica de Madrid. (s. f.). *Función*. http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html
- Van Horne, J., Wachowicz, J. Jr. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Education. <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
- Yirda, A. (2021). *Aritmética*. <https://conceptodefinicion.de/aritmetica/>

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero de 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Zvi Daniel Grosman	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Nathaly Ramírez Ramírez	Instructora	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño, confección y Moda	Octubre 2020
	Carlos Andrés Rodríguez	Diseño Instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y metrología	Octubre 2020
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Evaluador instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Gestión Industrial	Febrero 2021
	Claudia Milena Hernández Naranjo	Diseño Instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	María Alejandra Tovar Bernal	Experto Temático	Regional Tolima – Centro de Industria y la Construcción	Junio 2022
	Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial	Julio 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y metrología.	Agosto de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable equipo de Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2022



	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Agosto de 2022.
--	------------------------------	------------------------	---	--------------------

7. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros
- **Código del programa de formación:** 133303.
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP5. Desarrollar operaciones financieras según los procedimientos establecidos.

- **Competencias:**

Técnicas:

210301086. Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo

220501114. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas

Transversales:

240201533. Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

240201526. Enrique Low Murtra - Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

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.

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**

Técnicos:

210301086-04. Aplicar medidas de seguridad en caja de acuerdo con procedimiento.

210301086-05. Realizar operaciones transaccionales caja, según procedimiento.

210301086-06. Establecer procedimientos transaccionales y contables de acuerdo con el manual de caja.

220501114-02. Construir recursos visuales de acuerdo a información requerida.

Transversales:

240201533-01. Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y entorno.

240201533-02. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

240201533-03. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.

240201533-04. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.



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 de sostenibilidad y sustentabilidad ética 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.

Claves:

240202501-05. Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

- **Duración de la guía:** 336 horas.
 - Técnicas: 192 horas.
 - Transversales: 96 horas.
 - Claves: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le extiende una cordial bienvenida a esta guía de aprendizaje donde se tratarán las competencias “Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo” y “Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas”, que le permitirán desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas respecto a los procedimientos del efectivo y cheques, operaciones electrónicas aplicadas en contabilidad y modelamiento y relacionamiento de los datos del sector financiero y organizacional, su normatividad legal vigente y estructura, así como conocimientos relacionados con las políticas institucionales y el sistema de administración del riesgo.

Con relación a la estrategia de enseñanza, las actividades están apoyadas en aprendizaje basado en proyectos, de manera inicial se abordarán los conocimientos previos para continuar con la aplicación de estos conceptos que aportan al desarrollo de habilidades requeridas y demandadas en el sector financiero y organizacional.

Así mismo, se presentan las competencias “Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales”, la cual está relacionada con el comportamiento emprendedor que se encarga de identificar sus características y competencias emprendedoras, centradas en el desarrollo de saberes que son de especial relevancia para la actividad emprendedora: proceso de toma de decisiones, creatividad, ejecución de estrategias y negociación; teniendo presente el proyecto que desea desarrollar y el entorno a impactar con su idea; además 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”, donde se concibe el abordaje de la dimensión ética, como eje transversal; a través de ella, podemos 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.



Esta construcción de nuevas relaciones implica una modificación de actitudes para la resolución de conflictos, lo cual lleva a establecer vínculos personales a partir de una comunicación asertiva, relaciones de solidaridad, de tolerancia, en el marco general del respeto por el otro.

Y, finalmente, 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”, que tiene en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatro (4) habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Es importante mencionar que todas las actividades planteadas en esta guía, se deben desarrollar de forma autónoma y que contará con el acompañamiento de los instructores calificados asignados al programa, los cuales de forma continua y permanente lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico. De igual manera, programarán encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas y actividades y así ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje de las competencias planteadas para el proyecto formativo “Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial”.

Para iniciar con el desarrollo de las actividades planteadas, encontrará la siguiente actividad, la cual permitirá dar apertura a la apropiación, aplicación y transferencia de conocimientos en su desempeño laboral.

● Actividad de la reflexión inicial

Algunas de las situaciones presentadas en nuestros contextos hacen posible la articulación de los conceptos a desarrollar, por ello, para iniciar se tomará como punto de partida el análisis a una noticia en la cual se estipulan algunos aspectos analizados a partir de cuestionamientos para luego ser socializados en el espacio distando por su instructor.

Para comenzar, realice la lectura de la siguiente noticia, *Protección de activos: 10 pasos para análisis de riesgo en las empresas*, disponible en la URL: <https://portalinnova.cl/proteccion-de-activos-10-pasos-para-analisis-de-riesgo-en-las-empresas/>, luego reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué ventajas y desventajas puede tener una empresa con el uso y manejo del activo, especialmente con el efectivo?
- ✓ ¿Una empresa es de vital importancia invertir recursos en métodos de protección de los activos?
¿Por qué?



- ✓ ¿Qué políticas y procedimientos aplicaría un responsable del efectivo en cuanto a la protección y seguridad de este activo?

Recuerde: este ejercicio tiene como finalidad encaminarle y motivarle en la elaboración de las evidencias que se plantean para esta guía de aprendizaje, por tal razón, no es calificable, pero sí es el punto de inicio para lo que se le solicitará en las demás evidencias.

3.1. Actividades de la competencia técnica: Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo (210301086)

Las actividades planteadas para esta competencia permiten fortalecer la capacidad de identificar los procedimientos técnicos que se deben aplicar dentro de una organización en cuanto al manejo y la gestión del efectivo a través de diversas operaciones financieras, la relevancia de la verificación de los cheques o documentos comerciales y los procesos establecidos por las entidades financieras implementados siempre bajo el marco legal vigente y contemplando los lineamientos y estándares de la contabilidad a nivel internacional y nacional.

Todas las actividades y evidencias se trabajarán con base al aprendizaje basado en proyectos.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA5-210301086-AA1. Reconocer los lineamientos de protección y seguridad de los recursos que se aplican en la ejecución de las operaciones efectivas siguiendo los debidos procedimientos.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos sobre los conceptos básicos de las medidas de seguridad en caja, de acuerdo con los procedimientos de seguridad.

Duración: 40 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Procedimientos del efectivo y cheques**”.

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

- **Evidencia GA5-210301086-AA1-EV01. Taller sobre seguridad y protección en las operaciones de efectivo de acuerdo a los protocolos establecidos**

Esta evidencia se realizará de **forma individual**, para su desarrollo debe elaborar un documento en Word, donde presentará los siguientes puntos, sobre seguridad y protección en las operaciones de efectivo de acuerdo a los protocolos establecidos; el taller se encuentra relacionado en el anexo “**Taller_seguridad_proteccion**”.



Luego de cumplir con los criterios requeridos para el desarrollo del taller, debe complementar el documento con las siguientes orientaciones para su debida entrega:

- Portada.
- Introducción.
- Objetivos.
- Taller resuelto.
- Bibliografía.
- Al finalizar, guardar el documento en PDF.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con taller sobre seguridad y protección en las operaciones de efectivo de acuerdo con los protocolos establecidos.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller sobre seguridad y protección en las operaciones de efectivo de acuerdo a los protocolos establecidos. GA5-210301086-AA1-EV01.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA5-210301086-AA2. Ejecutar operaciones de efectivo asociando los procesos institucionales establecidos por la organización y las autoridades competentes.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos sobre la relación de operaciones en caja con procedimientos transaccionales.

Duración: 40 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Operaciones electrónicas aplicadas en contabilidad**”.

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

- **Evidencia GA5-210301086-AA2-EV01. Taller. Procedimientos en el manejo de caja según los lineamientos de la organización**

De modo **individual** y teniendo en cuenta la normatividad y gestión documental, elabore un procedimiento en el manejo de caja según los lineamientos de la organización; en este caso, presente el procedimiento a una organización financiera que recién comienza sus operaciones en el mercado financiero y comercial y aún no cuenta con este documento requisito.

Para ello, considere los seis procesos del ciclo del pedido al cobro, la administración de la aplicación del efectivo que se aplica y registra en los ingresos una vez que se ha recibido un pago.



Al finalizar, debe dar algunas recomendaciones sobre los beneficios y las afectaciones que pueden provenir de una transacción por cada tipo de medio de pago electrónico, tanto para el comercio nacional como el internacional.

Es importante tener en cuenta que el documento donde elabore el taller, debe contener los siguientes aspectos para su debida entrega:

- Portada.
- Objetivos.
- Presentación.
- Propuesta con el procedimiento en el manejo de caja según los lineamientos de la organización.
- Conclusiones del análisis de los riesgos operacionales para el sector financiero.
- Bibliografía.
- Al finalizar, guardar el documento en PDF.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con procedimientos en el manejo de caja según los lineamientos de la organización.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Procedimientos en el manejo de caja según los lineamientos de la organización. GA5-210301086-AA2-EV01.**

3.1.3. Actividad de aprendizaje GA5-210301086-AA3. Reconocer los manuales de flujo y manejo del efectivo abarcando las generalidades y composiciones de la contabilidad básica.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos sobre contabilidad bancaria básica, *software* especializado de caja y manual de caja de acuerdo a procedimientos Institucionales.

Duración: 40 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación del componente formativo “**Operaciones electrónicas aplicadas en contabilidad**”.

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

- **Evidencia GA5-210301086-AA3-EV01. Plantilla general. Manual y procedimientos del flujo de efectivo según la contabilidad básica**

Para el desarrollo de esta evidencia **de modalidad Individual** y teniendo como base a la **organización financiera que recién comienza sus operaciones en el mercado y con la que ha venido trabajando durante la guía**, deberá diligenciar la plantilla correspondiente al ciclo de vida de la información, considerando, la contabilidad financiera, definición de las características, establecimiento de la estructura,



identificación de las etapas y fases que se pueden aplicar en las operaciones en caja, reconociendo estrategias de los procesos contables, contrastando la aplicabilidad de la normatividad en el ejercicio transversal de la información organizacional y resaltando el papel importante de las autorizaciones de las transacciones del efectivo, el manejo y buen uso de los *software* contables.

Tenga presente que, a esta organización financiera, ya se le han elaborado algunos documentos base requeridos de acuerdo con el manual de caja y que esta plantilla de procedimientos complementará el proyecto en la conformación de los procedimientos transaccionales y contables del mismo manual.

Para esto, se debe diligenciar completamente el anexo “**Plantilla_procedimientos_flujo_del_efectivo**”, en el que se presentan los aspectos requeridos y las preguntas orientadoras, con base en la organización financiera elegida desde el comienzo. Se le invita a analizar los resultados con criterio propio y sobre todo reconociendo las normas que regulan el tratamiento y procesamiento de la información.

Finalmente, con el resultado obtenido en el análisis y desarrollo de la plantilla, deberá elaborar un manual con procedimientos de flujo de cambio y presentarlo en un documento.

Al igual que las entregas de las evidencias anteriores, debe elaborar un documento con las siguientes orientaciones para su debida entrega:

- Portada.
- Objetivos.
- Presentación.
- Desarrollo del manual de procedimientos de flujo de cambio, obtenido en la realización de la plantilla.
- Recomendaciones.

Este documento se guarda en PDF, pero en la entrega de la evidencia, se debe anexar adicionalmente la plantilla, que fue elaborada en Excel.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con el manual de procedimientos de flujo del efectivo y plantilla diligenciada.
- **Formato:** PDF y Excel.
- **Extensión:** libre.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plantilla general. Manual y procedimientos del flujo de efectivo según la contabilidad básica. GA5-210301086-AA3-EV01.**

3.2. Actividades de la competencia técnica: Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas (220501114)

Las actividades planteadas para esta competencia permiten fortalecer la capacidad de interpretar y reconocer la ciencia de los datos, base de datos, *big data* y técnicas de gestión de datos masivos desde un estudio de caso en el sector financiero y las organizaciones.

Todas las actividades y evidencias se trabajarán con fundamento en el aprendizaje basado en proyectos.



3.2.1. Actividad de aprendizaje GA5-220501114-AA1. Elaborar informes de relacionamiento de datos obtenidos en herramientas de información tecnológicas masivas.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos adquiridos sobre la ciencia de datos, técnicas, gestión masiva de bases y *big data* para mejorar su capacidad de gestión en la clasificación y análisis de la información que le ayuden en su proceso comercial y financiero dentro de su entidad.

Duración: 72 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Modelamiento y relacionamiento de los datos**”.

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

- **Evidencia GA5-220501114-AA1-EV01. Foro: base de datos**

La modalidad de realización de esta evidencia es **grupal colaborativa** y deben presentar un informe con base en un proyecto sobre el manejo de las bases de datos en una organización, en el cual se aplicarán los conocimientos y conceptos abordados respecto a clasificación, características, herramientas tecnológicas, modelos y sistemas de gestión de bases de datos.

Para llevar a cabo a este proceso, se sugiere visualizar el video del Ecosistema de Recursos Educativos digitales del SENA, *Procesos y procedimientos para la gestión de calidad de la información*, disponible en la URL <https://www.youtube.com/watch?v=PeVITP8qLhE> ; teniendo en cuenta la información presentada en el video, deben elaborar una propuesta de gestión de las bases de datos para una organización financiera. Esta propuesta se debe realizar en un documento en Word.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

Iniciará el proceso desarrollando, de forma individual, los siguientes aspectos:

- Portada.
- Determinar los objetivos.
- Contextualización del proyecto (clasificación, características, herramientas tecnológicas y modelos).
- Propuesta de la gestión de la base de datos.
- Conclusiones del ejercicio realizado.
- Guardar el documento en PDF.

Indicaciones para la participación en la elaboración de la evidencia:

Al ser de **tipo colaborativo**, los integrantes del grupo de trabajo deben contar con responsabilidades en la construcción del documento, tanto en la determinación de lo que corresponde a nivel individual como en lo grupal.



De modo grupal colaborativo, corresponde lo siguiente:

- Asignación del responsable de recopilar el documento con la información brindada por cada integrante.
- Puesta en común para realizar el producto final, con base en la información que cada integrante presenta.
- Unificación de las conclusiones presentadas por cada integrante.

Para participar en el foro tenga en cuenta lo siguiente:

Todos los integrantes del grupo de trabajo subirán el documento en PDF al foro y, además, deberán conocer las propuestas del resto de compañeros y teniendo toda la información que han compartido el resto de los grupos, deberán **a modo individual**, elegir dos propuestas, para hacer retroalimentación a estas. Importante tener presente, que los aportes a los otros grupos, se deben hacer bajo una mirada positiva y con fundamento basado en la teoría y la práctica del sistema de gestión de las bases de datos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro con propuesta de bases de datos.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para desarrollar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:
Foro: base de datos. GA5-220501114-AA1-EV01.

● **Evidencia GA5-220501114-AA1-EV02. Mapa conceptual sobre ciencia de datos**

A continuación, iniciará la etapa de contextualización y caracterización de la ciencia de datos, correspondiente a la estrategia didáctica de aprendizaje basado en proyectos, teniendo en cuenta lo construido para la organización financiera que ha determinado para la realización de esta guía de aprendizaje.

Para la elaboración de la evidencia, debe, **de manera individual**, elaborar un mapa conceptual, donde recopile todo el sistema de gestión de datos, que ha ido formulando en las anteriores evidencias, en cuanto a ciclo de vida, técnicas de análisis, modelos y metodologías de analítica, minería de datos y métodos de recopilación e integración de datos.

Elabore el mapa en una aplicación, prevista para ello, como Canva, Prezi, entre otras. Recuerde que un buen mapa conceptual es conciso y muestra las relaciones entre las ideas principales de un modo simple y vistoso.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa conceptual.
- **Formato:** URL donde aloje el mapa.
- **Extensión:** N/A.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para: **Mapa conceptual sobre ciencia de datos. GA5-220501114-AA1-EV02.**



- **Evidencia GA5-220501114-AA1-EV03. Taller. Gestión de bases masivas utilizando *big data* e informes como resultado publicándolo en la URL asignada para el ejercicio**

Continuando con la metodología de aprendizaje en proyectos con la que se ha venido trabajando, en esta evidencia de **modalidad individual**, deberá presentar un taller sobre **Gestión de bases masivas utilizando *big data* e informes**, el cual consiste en formular quince (15) preguntas orientadoras, las cuales deberán ir dirigidas a personal que vaya a implementar el modelamiento y el relacionamiento de los datos en alguna organización o entidad financiera.

Las preguntas (que servirán para convertirse en un *check list*), con sus debidas respuestas, deben estar orientadas a los siguientes procesos:

- Minería de datos.
- Bases de datos.
- *Big data*.
- Técnicas de gestión de datos masivos.

Finalizado el taller, deberá grabar un video en la aplicación que desee, lo importante es que sea un editor de video, donde a modo de resumen, hable acerca de esta gestión de bases masivas con la utilización del *big data* y para cerrar el video, dé unas recomendaciones a las organizaciones financieras sobre estos procesos del sistema de gestión de datos.

La duración del video será entre 7 y 10 minutos. El formato de este puede ser en MP4, MOV, WMV, AVI y finalizada la grabación debe ser subido a YouTube para obtener su URL, la cual será anexada al PDF del taller.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller sobre gestión de bases masivas utilizando *big data* e informes como resultado, publicándolo en la URL asignada para el ejercicio.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. Gestión de bases masivas utilizando *BIG DATA* e informes como resultado publicándolo en la URL asignada para el ejercicio. GA5-220501114-AA1-EV03.**

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

La cultura emprendedora se concibe como una forma de comportamiento en la que las personas piensan y actúan para generar recursos que permitan el crecimiento económico a través de la generación de empresas o emprendimientos. Por eso es que se considera relevante contar con conocimiento científico que permita el desarrollo de habilidades y competencias personales para comprender el emprendimiento y programas que propicien su desarrollo.



3.3.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA1. Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

Reconocer cuáles son las habilidades y capacidades que caracterizan a los emprendedores permite comprender que se deben identificar y aprovechar oportunidades para iniciar un emprendimiento; por eso, el desarrollo de esta actividad tiene como propósito establecer las características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Elementos del comportamiento emprendedor**”.

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA1-EV01. Conociendo mi visión**

Para la construcción de esta evidencia, debe realizar las siguientes acciones:

- **Diligenciamiento de la diana de valoración:** la cual es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y sus debilidades, a través de un ejercicio de autoevaluación en el que se determinan sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración del anexo “**Formato_diana_de_valoracion**”, teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

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

- **Construcción de una visión emprendedora:** conocer sus motivaciones es clave para emprender con propósito. Cualquiera que sea su proyecto, es importante que esté alineado con sus sueños y su propósito de vida. Estos elementos son los que conforman su visión emprendedora. Desarrolle los puntos que se presentan a continuación, empleando el anexo “**Formato_vision_emprendedora**”:
 - a. Identifique su motivación a partir de su propósito de vida. Para ello, construya un esquema gráfico con los siguientes criterios:
 1. En el centro, usted deberá representar su propósito de vida a través de un dibujo.
 2. En la parte superior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños?



3. En la parte superior derecha, escriba la respuesta a las preguntas: ¿a qué le gustaría dedicarse en la vida?, ¿qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?
 4. En la parte inferior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuáles son los valores más importantes que rigen su vida?
 5. En la parte inferior derecha, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál considera que es su propósito de vida?
- b. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños. Para ello, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud). Defina si son sueños a corto (6 meses), mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Luego, represente sus sueños a través de imágenes, colocándolas en el esquema que encontrará en el formato para el desarrollo del taller.

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

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

- **Identificar:** ¿cuáles cree que serían los obstáculos que podrían presentarse en su entorno para impedir el cumplimiento de su visión?, ¿cuáles cree que podrían ser las oportunidades que su entorno le puede ofrecer a favor de la realización de su visión?
 - **Decidir:** ¿cuáles son las decisiones que cree que debe tomar para cumplir satisfactoriamente su visión?, ¿cuáles son las posibles consecuencias de esas decisiones?
 - **Diseñar:** ¿cuáles son las acciones que llevaría a cabo para hacer realidad su visión?
 - **Actuar:** ¿cómo realizaría las acciones que planteó en el ‘diseñar’?, ¿lo haría solo o pediría el apoyo de alguien más?, ¿a quién le pediría apoyo?
- Reflexión sobre las 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_dimensions_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, redactando según los parámetros Marear.
- **Persona:** se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.
- **Situación:** se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.

Finalmente, escriba sus reflexiones sobre el esquema realizado. Para ello, responda a las siguientes preguntas:

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** carpeta comprimida con los anexos diligenciados.
- **Formato:** documentos de texto diligenciados de los anexos: “**Formato_diana_de_valoracion**”, “**Formato_vision_emprendedora**” y “**Formato_dimensiones_emprendedoras**”.
- **Extensión:** máximo 15 páginas.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Conociendo mi visión. GA5-240201533-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA2. Aplicar herramientas para la toma de decisiones según problemas planteados.

La toma de decisiones acertada es crucial para el desarrollo idóneo del comportamiento emprendedor, por ello, el desarrollo de esta actividad tiene como propósito la apropiación del proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor y las características del problema.



Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Toma de decisiones**”.

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA2-EV01. Taller identificación del problema**

Considerando que la toma de decisiones es una acción rutinaria que puede tener un gran impacto en su vida, es fundamental que reconozca el proceso de toma de decisiones y la relevancia de la generación de alternativas, sin olvidar los riesgos y las consecuencias involucradas en cada decisión; realice las siguientes acciones para la construcción de la evidencia:

- Revise el estudio de caso del chef peruano Gastón Acurio, con el cual conocerá la enorme influencia que tiene la toma de decisiones en la vida de un emprendedor. Se encuentra en el documento **anexo “Estudio_de_caso_Gaston_Acurio”** y sobre el mismo documento, desarrolle las preguntas y actividades planteadas:
 - a. ¿Cuáles fueron las características emprendedoras personales que aplicó Gastón Acurio en el desarrollo de su emprendimiento? Mencione mínimo cinco (5) características y justifique sus respuestas en un espacio no mayor de tres (3) renglones.
 - b. Construya el triángulo de la responsabilidad de acuerdo con las siguientes preguntas orientadoras:
 - **Proyecto:** ¿cuál era el proyecto que buscaba desarrollar Gastón Acurio?, ¿cuál era el objetivo que quería lograr?
 - **Situación:** ¿cuáles elementos del entorno favorecieron a Gastón Acurio para el desarrollo de su proyecto?, ¿qué elementos del entorno representaban una amenaza para su proyecto?
 - **Persona:** ¿qué fortalezas identifica en Gastón Acurio?, ¿qué cualidades encontró en el chef peruano durante la lectura?

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

- Simule el proceso de toma de decisiones aplicado por Gastón Acurio. Para ello, responda las siguientes preguntas:
 - a. **Definición del problema**
 - ¿Cuál era la naturaleza del problema que debía resolver el chef peruano?
 - ¿Cuál era la necesidad que quería resolver o la dificultad que debía sortear?
 - b. **Análisis del problema**



- ¿Qué información utilizó Gastón Acurio para estudiar mejor su problema o necesidad?
- ¿Cómo encontró esa información?

c. Generación y evaluación de las alternativas

- ¿Cuáles considera usted que fueron las alternativas que tuvo Gastón Acurio para resolver su problema?
- ¿Cuáles hubieran sido las potenciales consecuencias de esas alternativas de decisión?
Para responder estos cuestionamientos, se sugiere utilizar la lluvia de ideas, y el diagrama de Ishikawa.

d. Elección de la alternativa y aplicación de la decisión

- ¿Cuál fue la alternativa elegida por Gastón Acurio?
- ¿Cómo la implementó?
- ¿Cuáles fueron los riesgos potenciales de su elección?
- ¿Cuáles fueron las consecuencias de su decisión?
- ¿Cómo puede trasladar la experiencia de Gastón Acurio a su vida? Responda en máximo 300 palabras.
-

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller toma de decisiones.
- **Formato:** documento de texto (Word).
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller identificación del problema. GA5-240201533-AA2-EV01.**

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA3. Experimentar la capacidad creativa e innovadora en la solución de retos e identificación de oportunidades.

La creatividad se asume como un proceso para la generación de innovadoras y valiosas ideas. Innovador significa único, inusual, variado, original o que rompe con el anterior. Valioso significa que las ideas no pueden ser simplemente extrañas, sino que deben ser apropiadas para el problema o la situación. Con esta actividad se propone que use su capacidad creativa e innovadora para llevar una idea a la práctica, desarrollarla hasta convertirla en realidad; y brindar una posible solución a un problema común.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Creatividad y estrategia emprendedora**”.

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



- **Evidencia GA5-240201533-AA3-EV01. Prototipo de la solución**

A continuación, se describen las acciones para la elaboración de la evidencia, a partir de la estrategia *Design Thinking*, que es un método que facilita la generación de soluciones creativas e innovadoras a necesidades comunes. Resuelva un reto de innovación empleando las diferentes fases del proceso *Design Thinking* para el anexo “**Caso_registro_de_actividad_fisica**”, lea el reto atentamente, conforme grupos de 3 a 5 personas de acuerdo con la orientación del instructor y, de manera colaborativa, solucione los siguientes puntos:

- a. **Explorar:** genere una pregunta de búsqueda, que le permita identificar el problema central del caso presentado.
- b. **Comprender:** identifique quien es el usuario (edad, sexo, nivel de ingresos, ¿qué piensan?, ¿qué hacen?, ¿cuáles son sus necesidades?, ¿cuáles son sus expectativas?), en esta etapa se puede utilizar el formato ficha persona.
- c. **Idear:** realice una lluvia de ideas con su grupo de trabajo, que le permita generar muchas ideas para encontrar la solución al problema planteado. Describa las tres (3) ideas más innovadoras.
- d. **Prototipar:** desarrolle un diseño de prueba de la idea seleccionada, tenga en cuenta que para esta primera versión del prototipo puede plantearse a partir de un gráfico a mano, infografía o utilizando herramientas gratuitas como Canva o PowerPoint.

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** prototipo de la solución.
- **Formato:** archivo de presentación (PowerPoint o Canva).
- **Extensión:** 7 diapositivas.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Prototipo de la solución. GA5-240201533-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA5-240201533-AA3-EV02. Plan de acción**

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



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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** plan de acción.
- **Formato:** documento de texto (Word) empleando el anexo “**Plan_de_accion**”.
- **Extensión:** máximo 2 hojas.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de acción. GA5-240201533-AA3-EV02.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA4. Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad para la ejecución de técnicas de negociación.

La responsabilidad es la fuerza interna que hace la diferencia entre el éxito y el fracaso. Se traduce como el compromiso que se asume con uno mismo, con aquello que se desea y que se ha propuesto hacer en la vida. Eso sin olvidar el entorno que le rodea; así, la responsabilidad se aplica en el marco de un triángulo: persona, proyecto y situación. Por ello, con esta actividad se busca que argumente sobre la importancia de la negociación según las necesidades del emprendimiento.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Emprendimiento y negociación**”.

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA4-EV01. Taller de negociación y modelo de negocio básico**

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

En el documento anexo “**Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros**”, encontrará el caso propuesto y sobre el mismo documento, desarrolle las acciones y preguntas planteadas:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta negociación?
2. Describa las partes involucradas en la negociación:
 - ✓ ¿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 Lactifeliz, ¿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 generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller de negociación.
- **Formato:** diligenciar el anexo “**Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros**”.
- **Extensión:** libre.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de negociación y modelo de negocio básico. GA5-240201533-AA4-EV01.**

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

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

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA1. Diseñar su proyecto de vida, de acuerdo con el reconocimiento de principios y valores éticos.

La siguiente actividad le permitirá reconocer la importancia que tienen las acciones humanas en la construcción de una cultura de paz a través del diseño de su propio proyecto de vida.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Ser - individuo**”.

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA1-EV01. Presentación del proyecto de vida**

Esta evidencia consiste en realizar una reflexión personal, sobre la lectura de un texto que describe extractos de la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en su país de origen y cómo a partir de lo anterior ha construido su proyecto de vida descrita a continuación:



La historia de Malala, en su libro *Yo soy Malala* (Yousafzai y Lamb, 2013), permite hacer una reflexión sobre el tema que atañe: “ética y cultura de paz” desde las acciones que ha logrado esta joven para cambiar e identificar una problemática que afecta a las mujeres en toda la región, a lograr reflexionar desde nuestro entorno, desde los actos que cada uno pueda hacer el reconocimiento del valor del otro y de uno mismo.

“Apoyemos a Malala – la educación de las niñas es un derecho” es el lema de un acto que tuvo lugar el 10 de diciembre de 2012 en la Sede de la Unesco, coincidiendo con el Día de los Derechos Humanos. Organizado por la Unesco y el Gobierno de Pakistán. Su objetivo era impulsar políticas para garantizar el derecho de todas las niñas a acudir a la escuela. El acto rendía homenaje a Malala Yousafzai, la adolescente de 15 años que sobrevivió a un intento de asesinato por haber defendido el derecho a la educación de las niñas pakistaníes, a quienes el régimen talibán prohíbe ir a clase en el valle del Swat. Esa prohibición viola el derecho humano a la educación y a la igualdad entre los sexos.

La historia de Malala muestra valentía, perseverancia y resiliencia. No solo refleja cómo se intenta despojar a las niñas del derecho a la educación sino, cómo se vulneran muchos otros derechos humanos de las mujeres y también de los hombres (aunque en menor medida) en su país.

Antes de que aprendiera a hablar, Malala iba a gatas a las aulas vacías y hacía como si enseñara. Cuando se enteró de que los talibanes iban a cerrar los colegios, comenzó a dar discursos en canales de televisión, emisoras locales y nacionales y adquirió la costumbre de practicar frente al espejo. El día que cumplió 16 años recibió el regalo más extraordinario que podía imaginar: fue invitada a hablar en las Naciones Unidas y pronunció un discurso que llegó a todo el mundo. Malala, en una de las páginas de su libro, dice: “Los micrófonos me hacían sentir como si llegara a todo el mundo”.

Si le dieran la palabra, ¿qué le diría al mundo? ¿Qué haría para hacer del mundo un lugar mejor?

Luego, identifique y reflexione sobre su entorno familiar y realidad social. Reconozca sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales; reconocer cuáles son sus valores y cuáles sus sentimientos en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar, comunitario y ambiental.

A partir de allí, realice un video de presentación en el que expone su proyecto de vida. Tome como lineamientos de orientación el anexo “**Proyecto_de_vida**”.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Extensión:** 6 minutos máximo.
- **Formato:** enlace de YouTube.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación del proyecto de vida. GA5-240201526-AA1-EV01.**



3.4.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA2. Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad teniendo como base las relaciones con el contexto social y el sector productivo de su programa.

La siguiente actividad le permitirá comprender la importancia de las relaciones sociales en el crecimiento personal y comunitario.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Soy un ser social**”.

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA2-EV01. Diagrama de sistemas**

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

Desarrolle la presente evidencia a partir de la lectura del anexo “**Diagrama_de_sistemas**”, que presenta una guía para la elaboración de este esquema en donde se representa la relación del individuo con el entorno.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con el diagrama y la resolución de las preguntas propuestas en el anexo.
- **Extensión:** 6 páginas máximo.
- **Formato:** PDF.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de sistemas. GA5-240201526-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA3. Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos de acuerdo con criterios de sustentabilidad ética que contribuyan a una cultura de paz.

La siguiente actividad le permitirá analizar el consumo de los recursos naturales y el impacto que esto trae consigo en la sociedad, a través de un contexto empresarial.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Entendiendo mi mundo**”.



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

- **Evidencia GA5-240201526-AA3-EV01. Estrategia para el uso racional de los recursos naturales**

Esta evidencia inicia reflexionando con la realización de un breve ejercicio en donde usted pueda conocer su huella de carbono, ingresando a través de este enlace: <http://caem.org.co/ConveniosCARCAEM/huellacarbono/>

Una vez haya revisado los resultados del impacto ambiental, le invitamos a analizar de qué forma puede mejorar en el uso de los recursos naturales. Luego, traslade este escenario al sector productivo, principalmente en la creación de empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: social, ambiental y económico.

A continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de indagar y exponer una marca sostenible que cumpla con *triple bottom line*.

Recuerde los temas del componente formativo “**Entendiendo mi mundo**”, el cual establece un marco para crear empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: social, ambiental y económico. Busque y elija un ejemplo de una marca sostenible que cumpla con *triple bottom line*. Para escoger el ejemplo, siga las siguientes claves:

- El ejemplo debe cumplir con los tres elementos que caracterizan el *triple bottom line*.
- Debe ser relevante en el sentido que deben tener en cuenta las necesidades de los grupos de interés priorizados con anterioridad. Es importante señalar que las marcas se crean para ser útiles y satisfacer necesidades o deseos.
- El ejemplo debe ser creíble, es decir, que la marca escogida debe tener credibilidad funcional y emocional para los grupos interesados.
- Debe ser alcanzable, es decir, que la marca debe estar segura de poder cumplir la promesa de valor.
- El ejemplo debe tener características de sostenibilidad y sustentabilidad.
- El posicionamiento debe diferenciar realmente a la marca de los competidores. Debe ser lo más único y genuino posible.
- El posicionamiento debe centrarse en una promesa clara de beneficios, valores y diferenciadores.
- Coherencia entre el pensar, querer, decir, demostrar y posicionar.

Explique su ejemplo y las razones por las cuales se ajusta a *triple bottom line*, de manera clara, coherente, buena organización, ortografía, puntuación, gramática, respetando calidad de la información y resaltando los aprendizajes obtenidos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento de la marca sostenible y la justificación por la que cumple con el *triple bottom line*
- **Extensión:** 4 páginas máximo.



- **Formato:** PDF.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. GA5-240201526-AA3-EV01**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA4. Reflexionar alrededor de acuerdos de paz, teniendo en cuenta el contexto social y la dignidad humana.

La siguiente actividad le permitirá fortalecer el pensamiento y la promoción de una cultura de paz a través del reconocimiento de los hitos históricos de su contexto social.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Ser agente de cambio**”.

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA4-EV01. Solución del caso**

Para el desarrollo de esta evidencia es necesario iniciar reconociendo los principales hitos del conflicto armado en Colombia, pues esta reconstrucción del pasado es considerada la base para la construcción de la memoria colectiva de un país, una sociedad, o un grupo social. Se sugiere realizar la lectura del componente formativo, para introducirse en el tema de cultura y acuerdos de paz.

Esta evidencia, entonces, consiste en una reflexión y elaboración de un documento, el cual surge de la solución del siguiente caso:

Colombia no es el único país que ha vivido y vive en conflicto armado interno. Existen sociedades que han logrado superar sus conflictos y han llevado a cabo procesos de transición exitosos, como la mayoría de las dictaduras de América Latina, especialmente, Argentina y Chile, o países con conflictos internos muy fuertes como Sudáfrica o Alemania, de quienes se pueden adquirir las buenas experiencias de los procesos transicionales y evitar al máximo los errores cometidos en ellas.

Es de gran utilidad la experiencia vivida en otros países como un proceso de construcción de memoria, experiencia y acciones que pueden ser aplicadas en Colombia. Para resolver esta evidencia, consulte información sobre el proceso de paz adelantado en otra nación y luego responda las preguntas de reflexión, haciendo un cuadro comparativo entre los acuerdos que se han llevado a cabo en Colombia y los procesos desarrollados por la nación escogida de su parte:

- ¿Quiénes intervinieron?
- ¿Cuál fue su manera de actuar y de gestionar el conflicto?
- ¿Cuáles eran sus intenciones e intereses?



- ¿Cuáles eran los condicionantes o circunstancias políticas, económicas, sociales y culturales de la situación?
- ¿Cómo se resolvió el conflicto?

Finalmente, responda las siguientes preguntas como conclusiones del proceso de análisis anterior:

- ¿Cómo se construye la paz?
- ¿Cuál es su responsabilidad frente a esto?
- ¿Nos corresponde a nosotros hacerlo?
- ¿Quiénes son los agentes involucrados para hacerlo? Explique su respuesta.
- ¿Cuál es su compromiso frente a la realidad de Colombia?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con la solución del caso (portada, introducción, cuadro comparativo, conclusiones y bibliografía).
- **Extensión:** 8 páginas máximo.
- **Formato:** PDF.
- Para realizar el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Solución del caso. GA5-240201526-AA4-EV01.**

3.5 Actividades de la competencia clave: 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)

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

Adicionalmente, se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que propongan un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.5.1. Actividad de aprendizaje GA5-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

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

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



Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Level 4 - MCER A2.2**”.

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

- **Evidencia GA5-240202501-AA1-EV01. Cuestionario**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del cuarto nivel “**Level 4**”. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos para resolverlo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario con preguntas de acuerdo con la información brindada en el cuarto nivel.
- Para desarrollar la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA5-240202501-AA1-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño: Taller sobre seguridad y protección en las operaciones de efectivo de acuerdo a los protocolos establecidos. GA5-210301086-AA1-EV01.	Utiliza medidas de seguridad en caja de acuerdo con procedimiento de seguridad.	Lista de chequeo: IE-GA5-210301086-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Taller. Procedimientos en el manejo de caja según los lineamientos de la organización. GA5-210301086-AA2-EV01.	Asocia operaciones en caja de acuerdo con procedimientos institucionales.	Lista de chequeo: IE-GA5-210301086-AA2-EV01.



<p>Evidencia de producto:</p> <p>Plantilla general. Manual y procedimientos del Flujo de efectivo según la contabilidad básica. GA5-210301086-AA3-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara cuadro contable de las operaciones de caja de acuerdo a procedimientos institucionales. • Elabora cuadro de caja diario, según procedimiento institucional. • Prepara manual de caja de acuerdo a procedimientos. 	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-210301086-AA3-EV01.</p>
<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Foro: base de datos. GA5-220501114-AA1-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almacena la data requerida en su medio de almacenamiento de manera que simule el <i>warehouse</i> de la <i>data</i>. • Prepara tablas de datos de acuerdo con indicadores de calidad de los datos. 	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-220501114-AA1-EV01.</p>
<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Mapa conceptual sobre ciencia de datos. GA5-220501114-AA1-EV02.</p>	<p>Muestra modelos entidad-relación teniendo en cuenta data disponible.</p>	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-220501114-AA1-EV02.</p>
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Taller. Gestión de bases masivas utilizando <i>big data</i> e informes como resultado publicándolo en la URL asignada para el ejercicio. GA5-220501114-AA1-EV03.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla informes visuales según el plan de trabajo establecido. • Publica dirección <i>URL</i> de los informes contruidos de acuerdo con políticas institucionales. 	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-220501114-AA1-EV03.</p>
<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Conociendo mi visión. GA5-240201533-AA1-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. • Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. • Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos. 	<p>Lista de verificación:</p> <p>IE-GA5-240201533-AA1-EV01.</p>



Evidencia de desempeño: Taller identificación del problema. GA5-240201533-AA2-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. • Aplica el proceso de toma de decisiones según identificaciones de riesgos y alternativas de solución. 	Lista de verificación: IE-GA5-240201533-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Prototipo de la solución. GA5-240201533-AA3-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. • Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores. 	Lista de verificación: IE-GA5-240201533-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Plan de acción. GA5-240201533-AA3-EV02.	Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	Lista de verificación: IE-GA5-240201533-AA3-EV02.
Evidencia de producto: Taller de negociación y modelo de negocio básico. GA5-240201533-AA4-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. • Asocia las técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales y profesionales. 	Lista de verificación: IE-GA5-240201533-AA4-EV01.
Evidencia de producto: Presentación del proyecto de vida. GA5-240201526-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura. • Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a 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 de evaluación: IE-GA5-240201526-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Diagrama de sistemas. GA5-240201526-AA2-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz. 	Rúbrica de evaluación: IE-GA5-240201526-AA2-EV01.



	<ul style="list-style-type: none"> • Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz. 	
Evidencia de producto: Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. GA5-240201526-AA3-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. • Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz. 	Rúbrica de evaluación: IE-GA5-240201526-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Solución del caso. GA5-240201526-AA4-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. • 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 de evaluación: IE-GA5-240201526-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA5-240202501-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. • Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. • Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral. 	Cuestionario: IE-GA5-240202501-AA1-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 estas puedan producir.

Billete: representación monetaria de una determinada nación que determina y clasifica el valor pecuniario en general.

Bóveda: elemento de seguridad que su función principal es custodiar o proteger algún objeto de valor para salvaguardar su destino.

Canje: método alternativo por el cual se cambian cheques por efectivo generando un descuento porcentual sobre el valor del cheque.

Caja: elemento donde se consolidan y se implementan los recursos en efectivo, ya sean cheques, monedas o billetes.

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 1960.

Compensación: es el proceso en el cual se consolida y se refleja el valor del cheque al banco destinatario.

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.

Conflicto armado: el concepto de conflicto armado es muy complejo, ya que hace referencia a todos aquellos enfrentamientos en los que están involucradas las armas y su uso. Los conflictos armados son un fenómeno histórico que existe desde el comienzo de la historia y pueden darse entre distintos pueblos, así como también entre el mismo pueblo, es decir, a nivel interno. De cualquier manera, el conflicto armado es muy doloroso, ya que, produce muertes y mutilaciones de todo tipo, abusos, asesinatos y violencia sin fin que muchas son difíciles de controlar, revertir o superar (Bembibre, 2013).

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



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 (Unesco, s. f.).

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 (CNDH, s. f.).

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. No se trata de una cualidad otorgada por nadie, sino consustancial al ser humano. No depende de ningún tipo de condicionamiento ni de diferencias étnicas, de sexo, de condición social o cualquier otro tipo (Nina.az, s.f.).

Entidad financiera: organización bancaria que su objeto se basa en la administración de la moneda o todo elemento que esté vinculado con el sector financiero.

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: es el espacio constituido por todos los elementos creados por el ser humano, que rodean a los individuos e interactúan con ellos, tales como la infraestructura, las relaciones sociales y el universo cultural que los rodea. El término puede equivaler a otros conceptos como sociedad, contexto social, ámbito o ambiente social en el que nace y crece un individuo. Lo importante es la relación de dichos espacios con las distintas estructuras culturales, políticas y sociales que actúan sobre cada uno y sobre el conjunto de las personas (Ayala, 2020).

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.

Falsificación: procedimiento ilícito que consta de copiar algún objeto o moneda sin contar con los derechos o permisos autorizados.

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

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

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.



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

Negociación: es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas termine la negociación, conscientes de que fueron oídas, de que tuvieron oportunidad de presentar toda su argumentación y que el producto final será mayor que la suma de las contribuciones individuales.

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.

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 (Nicuesa, 2014).

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. Así mismo, es el proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupar, 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 (Universidad del País Vasco, 2015).

Seguridad: es un sistema que disminuye el peligro en general, eliminando los riesgos directos que amenazan su nivel de vulnerabilidad.

Software contable: es una herramienta de apoyo tecnológico al ejercicio de la contabilidad, que fortalece los procedimientos internos y son requerimiento normativo para algunas empresas.

Transacciones: operaciones generales que se desarrollan en un sistema financiero, ya sea bancario o en efectivo.

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.

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

Recaudo: Es una acción de acopio de recursos donde se recopilan por cierto tiempo hasta que se requieran para cumplir con una obligación específica.

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

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. <https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>

Alba, A. (2015). *Guía DT para dummies: Cómo crear productos y servicios innovadores*. <https://innolandia.es/guia-design-thinking-en-espanol-para-dugua-design-thinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/>

Arango, L. Á. (2013). El sistema monetario de Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 15, 29. Universidad Externado de Colombia.

Ayala, M. (2020). *Entorno social: características, elementos, influencia*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/entorno-social/>

Banco de la República de Colombia. (s.f.). *Billetes y monedas*. <https://www.banrep.gov.co/es/billetes-y-monedas-0>

Bembibre, C. (2013). *Definición de conflicto armado*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-armado.php>

CNDH (s.f.). *¿Qué son los Derechos Humanos?* <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>

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

Demestre, C., Castells, A., y González. (2011) *Gestión del efectivo* (cap. 4). Gerencia Financiera.

Freeman, B. (2018). *Ikigai*. <https://www.flickr.com/photos/brf/30840158067>



- Gestiopolis. (2009) *Administración del efectivo. Qué es, importancia y función en la empresa*. Contabilidad Finanzas. <https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-contabilidad-administrativa/>
- Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones*. https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/a-creatividad/index.html
- 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/>
- McLeay, M., Radia, A., y Thomas, R. (2015). El dinero en la economía moderna: una introducción, *Revista de Economía Institucional*, 17(33), 333-353.
- Medina, C. (1994). *La creatividad en la toma de decisiones*. <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4648/La-creatividad-en-la-toma-de-decisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en el 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>
- Nicuesa, M. (2014). *Definición de proyecto de vida*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/social/proyecto-de-vida.php>
- Nina.az (s.f.). *Dignidad*. <https://www.wiki.es-es.nina.az/Dignidad.html>
- 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/>
- Quintana, C. (2001). Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 7(2), 139-154.
- Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5 Instrumentos y casos practicos de negociacion.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf)
- Suares, M. (2017). *Negociación* (capítulos 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>

Unesco (s.f.). ¿Qué es la cultura de paz? Unescopaz. <http://unescopaz.uprrp.edu/documentos/culturapaz.pdf>

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

Universidad del País Vasco. (2015). *Resolución de Conflictos*. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo.

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

Van Horne, J. C, Wachowicz Jr. J. M. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Education. <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA - Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento	Octubre de 2020
	Ruth Nelly Gutiérrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA - Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento	Octubre de 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA - Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento	Octubre de 2020
	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA - Dirección de Empleo, Trabajo y 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
	Alejandra María Dávila Muñoz	Instructora - Experto temático	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020



	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero de 2021
	Miroslava González Hernández	Diseñadora Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Febrero de 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2022
	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2022
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
	José Francisco Chará Carrero	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, La Empresa	Julio de 2022
	Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Agosto de 2022
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Agosto de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable de Equipo de Desarrollo Curricular	Regional Santander. Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Agosto de 2022
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Agosto del 2022.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros
- **Código del programa de formación:** 133303.
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** Evaluación
- **Actividad de proyecto:** AP6. Validar la calidad de la información procesada.
- **Competencias:**
 - Técnicas:**
220501114. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas.

Transversales:

210201501. Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

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.

- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**

Técnicos:

220501114-03. Establecer conclusiones cuantitativas sobre los datos procesados conforme con recursos visuales contruidos.

220501114-04. Evaluar la calidad de la información obtenida de acuerdo con requerimiento de la organización.

220501114-05. Optimizar los modelos contruidos de acuerdo con el concepto del usuario.

Transversales:

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

210201501-02. Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

210201501-03. Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.

210201501-04. Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.



Claves:

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.

- **Duración de la guía:** 216 horas

Técnicas: 120 horas

Transversales: 48 horas

Claves: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje de la competencia “Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas”, en la cual desarrollará los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en los componentes, respecto a los pasos, técnicas y herramientas en la gestión de los datos y la formulación del análisis para la presentación de la información y aplicar esta formación en la gestión de los servicios comerciales y financieros.

Con relación a la estrategia de enseñanza, las actividades están apoyadas en aprendizaje basado en proyectos, estudios de casos e igualmente el aprendizaje autónomo. De manera inicial, se abordarán los conocimientos previos con la participación en un foro para continuar con la aplicación de estos conceptos que aportan al desarrollo de habilidades requeridas y demandadas en el sector financiero y organizacional.

Asimismo, se presenta la competencia para ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política de Colombia de 1991 y de los convenios internacionales, la cual considera que, en los distintos estadios del desarrollo de la humanidad, el trabajo ha ejercido un papel determinante, como factor clave en la construcción de las relaciones sociales, de habilidades individuales y colectivas y de la promoción de la dignidad humana.

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

Es de vital importancia mencionar que cada una de las actividades propuestas, se desarrollen de forma autónoma con el apoyo colaborativo del instructor y compañeros, lo que le permitirá de forma sistemática y organizada el desarrollo de la guía de aprendizaje. De igual manera, se programarán encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas y actividades y así ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.



A continuación, se presentan cada una de las acciones de aprendizaje que le permitirán desarrollar lo anteriormente mencionado.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de evaluación del proyecto formativo: “Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial”.

Para el desarrollo de cada una de las actividades planteadas, es indispensable la lectura y análisis del componente formativo, además de aplicar en el contexto los conceptos aprendidos a través del aprendizaje basado en proyectos.

• Actividad de reflexión

Con el propósito de conocer el grado de aprendizaje frente a la temática de este programa, responda las siguientes preguntas a partir de sus presaberes, por tanto, no consulte fuentes externas; por ello, para iniciar, se tomará como punto de partida unas preguntas relacionadas con los conceptos vistos en los componentes formativos; estas respuestas deberán ser socializadas en el foro social.

- ¿Cómo interpretar e identificar la estructura del sistema financiero colombiano?
- ¿Cómo generar la prospección del cliente financiero?
- ¿Cuáles son los diferentes tipos de consumidores financieros?

Esta actividad no es calificable, sin embargo, sí permitirá conocer y compartir su opinión para enriquecer la de los demás aprendices. Explore las reflexiones y opiniones de sus compañeros y aporte sus conocimientos cuando su instructor lo considere pertinente.

Finalmente, comente la participación de dos de sus compañeros, realizando aportes respetuosos frente a las posturas que han sido presentadas por ellos.

Cabe recordar que dicha evidencia no es sumativa en el proceso de evaluación, sino que es de carácter formativo para la profundización y reflexión frente a los principales conceptos del programa.

3.1. Actividades de la competencia: Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas (220501114)

Las actividades planteadas para la competencia permiten fortalecer en el aprendiz la capacidad de reconocer las diferentes herramientas tecnológicas, técnicas, modelos, criterios, algoritmos y funciones de la ciencia de datos para la gestión masiva de bases, con el fin de mejorar su capacidad de ejercer en el proceso comercial y financiero dentro de su entidad.



3.1.1. Actividad de aprendizaje GA6-220501114-AA1. Presentar análisis descriptivo o predictivo, de acuerdo con la identificación de las consecuencias y los patrones requeridos para los análisis de datos en métodos cuantitativos.

El objetivo de esta actividad es apropiar los conocimientos frente a los procedimientos, técnicas y herramientas en la gestión de los datos y la formulación del análisis para la presentación de la información y aplicar esta formación en la gestión de los servicios comerciales y financieros, a partir del aprendizaje basado en proyectos.

Duración: 72 horas.

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

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

- **Evidencia GA6-220501114-AA1-EV01. Presentación interactiva: herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración**

En la presente actividad se utilizarán herramientas digitales, como Canva, Prezi, Miro, entre otras, para elaborar una presentación interactiva que contenga la temática de las herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración.

Para resolver la actividad deberá consultar el contenido temático del componente formativo “**Procesamiento cuantitativo y presentación de datos**”, el cual le servirá de base para la creación de la presentación.

Indicaciones para la elaboración de la evidencia:

Teniendo en cuenta que la información que se recolecta proviene de fuentes primarias, secundarias y terciarias, obtenidas de técnicas de recolección que permiten organizar las necesidades de la entidad, de acuerdo con las variables cuantitativas, cualitativas y parámetros estadísticos para la comprensión y análisis de datos, esta evidencia consiste en crear, a través de recursos digitales, una presentación interactiva que contenga las herramientas para el análisis de datos y cómo se integrarían para la toma de decisiones de una organización comercial y financiera que recién comienza operaciones en el mercado. Para ello, revise la información del “**Anexo_Presentacion**”

Una vez consultado el contenido podrá crear la presentación teniendo en cuenta unos requisitos mínimos:

- Nombre del proyecto o propuesta de análisis de datos.
- Objetivos.
- Contextualización de la implementación de las herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración de la organización comercial y financiera elegida.
- Mención de las herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración.
- Conclusiones y recomendaciones.



Al finalizar la presentación, tome la URL, verifique que esta funcione bien y anéxela en el espacio destinado para la evidencia. No olvide dejarla con acceso público.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación interactiva de herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración.
- **Formato:** URL.
- **Extensión:** 5 a 15 diapositivas o plantillas como máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación interactiva: Herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración. GA6-220501114-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA6-220501114-AA1-EV02. Foro: analítica de datos y algoritmos**

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

De forma individual, dé respuesta a las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:

- ¿Qué influencia tienen las herramientas de analítica de datos y los algoritmos en la toma de decisiones de las entidades comerciales y financieras?
- ¿Cómo segmentar los clientes teniendo en cuenta las herramientas de analítica de datos y las técnicas de gestión de datos masivos?

De forma grupal, propongan un caso de una organización comercial y financiera que recién comienza operaciones en el mercado; a partir de este caso, deben proponer la estrategia de segmentación de clientes teniendo en cuenta las herramientas de analítica de datos y las técnicas de gestión de datos masivos. Esta información será socializada en el foro.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro: analítica de datos y algoritmos. GA6-220501114-AA1-EV02.**
- **Evidencia GA6-220501114-AA1-EV03. Video: exposición de técnicas para la gestión de datos masivos**

Con base en la evidencia anterior, tome el caso presentado en el foro y grabe un video donde presente la aplicación de las técnicas de gestión de datos masivos, teniendo en cuenta los diferentes tipos de contingencias, criterios de respaldo y recuperación, depuración de datos y criterios de calidad, teniendo en cuenta:



- Describa relaciones detectadas en la data analizada siguiendo métodos cuantitativos.
- Enumere las consecuencias de relaciones encontradas considerando patrones en su comportamiento descriptivo o predictivo.
- Presente hallazgos en función de los modelos usados.

Grabe el video en cualquier formato de edición, donde realice la **exposición de técnicas para la gestión de datos masivos** y cárgalo en un canal de YouTube (u otra herramienta de *streaming*) y tome la URL para entregarla como evidencia.

Tips y fases para la elaboración del video:

Preproducción

- La preproducción es el primer paso en la creación de cualquier pieza audiovisual.
- Abarca toda la preparación que hay que hacer previamente. El objetivo de esta fase es dejar clara la estructura del video y del guion.
- Toda historia se divide en tres partes consecutivas:
 - Introducción: es la parte más corta, y el objetivo es captar la atención del espectador y hacer que siga viendo el video. Se puede iniciar con el planteamiento de una pregunta o problema con relación al tema.
 - Nudo: esta parte debería ser la más larga, y contener el desarrollo del video. Aquí, se debe explicar cómo se resuelve la pregunta o el problema planteado en el primer punto.
 - Desenlace: es el final del video explicativo. Aquí, hay una despedida de la audiencia con un CTA (*Call to Action* o llamada a la acción), que se encarga de que el espectador sepa qué hacer una vez termina el video. Puede ser que visiten el destino, que den *like* al video, que se concienticen por algo, etc.
- El último paso antes de empezar con la producción es definir aspectos del diseño del video: ¿tendrá animaciones?, ¿imágenes?

Producción

- Existen infinidad de herramientas que se pueden usar para producir un video explicativo: Renderforest, Moovly, Powtoon, Wideo, Vyond, Canva y hasta PowerPoint que es la herramienta más básica.
- Pueden revisar el siguiente video para tener un ejemplo: **CÓMO HACER UN VIDEO EXPLICATIVO EN POWERPOINT CÓMO CREAR UN VIDEO ANIMADO GRATIS FÁCIL Y RÁPIDO:** <https://www.youtube.com/watch?v=1wVN6UinL7g>
- Observe el video, **STORYBOARD - ¿Qué es y cómo se hace?**, en https://www.youtube.com/watch?v=8_N3-gap2Sc
- Revise el siguiente enlace para ir al *Tutorial para grabar videos desde la casa con el celular [smartphone]*: <https://www.youtube.com/watch?v=41Z5EoP0fOQ>



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video exposición de técnicas para la gestión de datos masivos.
- **Formato:** URL del video.
- **Extensión:** 5 a 10 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video: exposición de técnicas para la gestión de datos masivos. GA6-220501114-AA1-EV03.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA6-220501114-AA2. Valorar las políticas de seguridad de la información y los derechos de autor de acuerdo con la ingeniería de requisitos de la información y datos masivos según los métodos de analítica y herramientas

El objetivo de esta actividad es el fortalecimiento de los conocimientos de cada una de las etapas y elementos del sistema de gestión del riesgo y su normatividad, a partir del aprendizaje basado en proyectos.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Evaluación y optimización de los datos que integran la información**”.

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

- **Evidencia GA6-220501114-AA2-EV01. Mapa mental: ingeniería de datos**

1. Elabore una lluvia de ideas, sobre los siguientes temas:

- Ingeniería de datos.
- Etapas.
- Requisitos.
- Técnicas.
- Ingeniería de *software*.

2. Con la información anterior, elabore un mapa mental teniendo en cuenta el anexo “**Anexo_Map mental**”.

3. Tenga en cuenta la creación de conexiones lógicas entre las ideas al momento de construir el mapa, además de incluir imágenes relativas a la temática presentada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental diligenciado.
- **Formato:** PDF o enlace con acceso según herramienta utilizada.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental: ingeniería de datos. GA6-220501114-AA2-EV01.**



3.1.3 Actividad de aprendizaje GA6-220501114-AA3. Verificar las restricciones en operaciones de datos masivos de acuerdo con el concepto de usuario

El objetivo de esta actividad es apropiar los conocimientos de cada una de las etapas y elementos del sistema de gestión del riesgo y su normatividad, a partir del aprendizaje basado en proyectos.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación del componente formativo “**Evaluación y optimización de los datos que integran la información**”.

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

- **Evidencia GA6-220501114-AA3-EV01. Taller: seguridad de la información y derechos de autor**

Esta evidencia elaborará un taller tipo instructivo basado en un caso hipotético, donde brinde orientaciones o estrategias que resuelvan problemas de seguridad de la información y derechos de autor en una entidad comercial y financiera.

Caso hipotético para la generación de estrategias:

En el banco DBank, el gerente está preocupado por la alta demanda de información que maneja su entidad y en las noticias recientes se evidencia un aumento de robo de datos, por ello, requiere mejorar la seguridad de la información para lo cual contrata a un aprendiz SENA para lo siguiente:

- Se solicita que identifique cuáles son las amenazas en un banco más latentes que puede tener en el manejo de la información, ya sea por factores humanos, fallas del sistema, desastres naturales, actos maliciosos o delictivos como virus y suplantación.
- Una vez identificadas las amenazas, genere una estrategia de solución según lo identificado.

En el banco DBank, el gerente está muy agradecido por la gestión anterior del aprendiz SENA, pero le llegó una nueva alerta del mal manejo que se le está dando en su banco a la propiedad intelectual, para lo cual asigna al aprendiz las siguientes actividades:

- Crear la política de tratamiento de datos y confidencialidad.
- Generar una estrategia que promueva la protección de propiedad intelectual

Este taller se debe resolver en un documento en Word, el cual convertirá a PDF.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller seguridad de la información y derechos de autor con los pasos anteriormente descritos.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** mínimo dos páginas, máximo tres páginas.



- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller: seguridad de la información y derechos de autor. GA6-220501114-AA3-EV01.**

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

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 en torno 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.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA6-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de acuerdo con los derechos fundamentales.

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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad, es importante la lectura y el análisis del material de formación: “**Derechos fundamentales del trabajo**”.

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

- **Evidencia GA6-210201501-AA1-EV01. Taller**

Se desarrollará un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad del aprendiz, en el que responda las siguientes preguntas:

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



Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** informe con el desarrollo del taller, que tenga la siguiente estructura: título, introducción, solución de las preguntas, mapa conceptual, línea del tiempo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA6-210201501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA6-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local**

Para el desarrollo del foro, siga las siguientes indicaciones:

- Se conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior: “¿cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?”, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, deslaboralización.
- Luego, a través de un video, el grupo lo representará, mediante un sociodrama del caso, para cerrar la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue el video en el canal de YouTube (u otra herramienta de *streaming*) y compártanlo con sus compañeros en el foro.
- Analizar los videos: *Los derechos fundamentales en el trabajo*, que se encuentra en el componente formativo, y *Derecho al trabajo digno*, en la URL: <https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMYY>. Responda las siguientes preguntas individualmente y socialice con el grupo:
 - ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
 - ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
 - ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
 - ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
 - ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
 - ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
 - ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas tiene que las personas tengan o no derechos laborales?
 - ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
 - ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
 - ¿Es importante la organización sindical para la democracia? Sustente su respuesta.



- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaborar un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta: ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa, se encuentra el anexo “**Construcción_Texto_argumentativo**”, donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Evidencia:** participación en el foro (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo).
- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA6-210201501-AA1-EV02.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA6-210201501-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 conlleva el ejercicio pleno de la ciudadanía laboral. En el proceso referido al mundo laboral, es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón, serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: “**Derechos fundamentales del trabajo**”.

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

- **Evidencia:** GA6-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo



DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL MUNDO DEL TRABAJO :TRABAJO DECENTE

Un requisito indispensable para que exista Trabajo Decente es el respeto a lo que se conoce como los **Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo**. Éstos son los siguientes:

- La libertad de asociación, la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva
- La abolición del trabajo forzoso
- La erradicación del trabajo infantil
- La eliminación de toda forma de discriminación en materia de empleo y ocupación

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES
EN EL MUNDO DEL TRABAJO

Tomado de *Principios relativos a los derechos fundamentales* (OIT, 2010).

1. Consultar información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Además, observar la presentación del video “Trabajo Decente”, que se encuentra en el componente formativo, para contestar las siguientes preguntas:

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

2. Realizar la lectura del siguiente párrafo y contestar las preguntas a continuación: “El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas), sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad” (Giraldo-Zuluaga, 2015).

- Para usted, ¿cuál es el significado de este párrafo?
- ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
- ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

3. Realizar la lectura del componente formativo sobre “**Derechos fundamentales del trabajo**”, para luego resolver las siguientes preguntas:

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

4. Realizar la lectura del componente formativo sobre “Los derechos fundamentales en el trabajo”, para luego responder las siguientes preguntas:



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

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

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA6-210201501-AA2-EV01.**
- **Evidencia GA6-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical**

Al lado de los derechos laborales individuales, existe otra categoría de derechos que ya no toca solo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación. En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender



o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, sociedades mercantiles, ONG, etc.

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

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

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

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

3. Realizar realimentación de las respuestas dadas por dos de sus compañeros.

Lineamientos para la entrega del producto:

- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio de la evidencia: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA6-210201501-AA2-EV02.**
- **Evidencia GA6-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva**

Realizar la lectura del componente formativo respecto a la negociación colectiva, incluyendo los videos y documentos anexos. A continuación, realizar un gráfico que represente la información anteriormente consultada y que responda a las siguientes preguntas:



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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** un gráfico.
- **Formato:** si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG; si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo una hoja y máximo dos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva. GA6-210201501-AA2-EV03.**

• **Evidencia: GA6-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga**

Realizar 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 anexo “**Construcción_infografia**”, donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción; esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** una infografía.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG; si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo una hoja y máximo dos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga. GA6-210201501-AA2-EV04.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA6-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano

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



Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: “**Derechos fundamentales del trabajo**”.

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

- **Evidencia: GA6-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo**

- Realice una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste estos derechos, cómo surgieron y ante quién se puede exigir su cumplimiento.
- Atienda el encuentro *online* con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como sobre sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el derecho de petición y la acción de tutela; también, los pasos para la creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).
- Basado en el componente formativo y la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el cual presente cuáles 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:

- **Producto específico a entregar:** mapa mental.
 - **Formato:** Documento en Word o PDF.
 - **Extensión:** mínimo 1 hoja y máximo 2.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA6-210201501-AA3-EV01.**
- **Evidencia: GA6-210201501-AA3-EV02. Foro estudio de caso**

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

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



Lineamientos para la entrega del producto:

- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA6-210201501-AA3-EV02.**
- **Evidencia: GA6-210201501-AA3-EV03. Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela**

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

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** un cuadro comparativo.
 - **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG; si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
 - **Extensión:** mínimo una hoja y máximo dos.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA6-210201501-AA3-EV03.**
- **Evidencia: GA6-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo**

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

- Importancia del derecho de asociación
- Derecho de huelga
- Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** texto argumentativo.
- **Formato:** documento en Word o formato PDF.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo. GA6-210201501-AA3-EV04.**



3.2.4. Actividad de aprendizaje GA6-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.

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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: “**Derechos fundamentales del trabajo**”.

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

- **Evidencia: GA6-210201501-AA4-EV01. Foro. Estado social de derecho**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.
2. De forma individual, revise el componente formativo, específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna, y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:

- ¿Cuál es el concepto de Estado?
- ¿Qué significa Estado Social?
- ¿Cuáles son las características de un Estado social de derecho?
- ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un Estado Social de Derecho? Explique su respuesta.

3. De forma grupal, propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del derecho.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal).
- **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y las acciones públicas deben ser adjuntadas en un PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Estado social de derecho. GA6-210201501-AA4-EV01.**



● **Evidencia: GA6-210201501-AA4-EV02. Presentación**

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

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

1. Participe del encuentro *online* con el instructor, en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.

2. Consulte el documento sobre activismo judicial territorial y vea los videos sobre los derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad, que se encuentran en el componente formativo.

3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los Estados Unidos, que se encuentra en: <https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc>

4. Basado en lo anteriormente descrito, resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
- ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los Derechos Humanos para evitar su distorsión?
- ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
- ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
- ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
- ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
- ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?

5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar, teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva, contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza, en su territorio.



6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa, se encuentra el anexo “**Construccion_Presentacion**”, donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin. Debe contener la siguiente estructura:
 - Título.
 - Introducción.
 - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
 - Conclusión.
 - Referentes bibliográficos.
- **Formato:** PowerPoint u otro formato similar.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA6-210201501-AA4-EV02.**

3.3 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)

Se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de esta competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatro (4) habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar), alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA6-240202501-AA1. Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales y laborales.

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

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

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: “**Level 4 - MCER A2.2**”.



- **Evidencia: GA6-240202501-AA1-EV01. Audio**

De acuerdo con la temática del material de estudio del cuarto nivel, elabore un audio en inglés para identificar sus actitudes, creencias y obligaciones en el contexto laboral y académico.

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

Parte 1. Durante el desarrollo del audio, no olvide realizar una corta presentación de los datos básicos del aprendiz (nombre completo, ID, ficha, instructor y nombre de la actividad).

Parte 2. En la siguiente parte del audio, menciona una corta opinión sobre sus actitudes, creencias y obligaciones en su contexto laboral y académico, donde menciona las cosas que son necesarias (*have to / must / should + infinitive*).

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo de audio o documento con el guion y enlace del audio.
- **Formato:** mp3 o archivo con el enlace del audio.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Audio. GA6-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA6-240202501-AA1-EV02. Foro**

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

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y, ubique el espacio para el desarrollo de la evidencia: **Foro. GA6-240202501-AA1-EV02.**



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Presentación interactiva: herramientas para el análisis de datos, técnicas y métodos de integración. GA6-220501114-AA1-EV01.	Describe relaciones detectadas en la data analizada siguiendo métodos cuantitativos.	Lista de chequeo: IE-GA6-220501114-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro: analítica de datos y algoritmos. GA6-220501114-AA1-EV02.	Enumera consecuencias de relaciones encontradas considerando patrones en su comportamiento descriptivo o predictivo.	Lista de chequeo: IE-GA6-220501114-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Video: exposición de técnicas para la gestión de datos masivos. GA6-220501114-AA1-EV03.	Describe hallazgos en función de los modelos usados.	Lista de chequeo: IE-GA6-220501114-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental: ingeniería de datos. GA6-220501114-AA2-EV01.	Demuestra disponibilidad pública de data utilizada consecuente con condiciones de data abierta.	Lista de chequeo: IE-GA6-220501114-AA2-EV01.
Evidencia de conocimiento: Taller: seguridad de la información y derechos de autor. GA6-220501114-AA3-EV01.	Verifica restricciones sobre operaciones CRUD de acuerdo con perfil de acceso al repositorio.	Lista de chequeo: IE-GA6-220501114-AA3-EV01.
Evidencia de conocimiento: Taller. GA6-210201501-AA1-EV01	Compara las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo	Rúbrica: IE-GA6-210201501-AA1-EV01



Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA6-210201501-AA1-EV02	Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los Derechos Humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA1-EV02
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA6-210201501-AA2-EV01	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA6-210201501-AA2-EV02.		Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA2-EV02
Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA6-210201501-AA2-EV03		Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA2-EV03
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA6-210201501-AA2-EV04		Rúbrica: IE-GA6-210201501-AA2-EV04
Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA6-210201501-AA3-EV01.	Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	Rúbrica: IE-GA6-210201501-AA3-EV01
Evidencia de desempeño:	Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA3-EV02



Foro estudio de caso. GA6-210201501-AA3-EV02.	de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.	
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA6-210201501-AA3-EV03	Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA3-EV03
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA6-210201501-AA3-EV04.	Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA3-EV04
Evidencia de desempeño: Foro. Estado social de derecho. GA6-210201501-AA4-EV01	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona, de los derechos de los pueblos y la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA4-EV01
Evidencia de producto: Presentación. GA6-210201501-AA4-EV02	Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.	Lista de chequeo: IE-GA6-210201501-AA4-EV02
Evidencia producto: Audio. GA6-240202501-AA1-EV01	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo: IE-GA6-240202501-AA1-EV01
Evidencia desempeño:	Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas	Lista de chequeo:



Foro. GA6-240202501-AA1-EV02.	utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía.	IE-GA6-240202501-AA1-EV02
--------------------------------------	---	---------------------------

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

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

Almacenamiento de datos: guardar datos en un *software* u otra herramienta, generalmente de forma ordenada, para poder disponer cuando se necesite o convenga.

Análisis: examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

Big Data: datos que contienen una mayor variedad y que se presentan en volúmenes crecientes y a mayor velocidad.

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 con base en el 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.

Contrato de trabajo: de acuerdo con el Código Sustantivo del Trabajo colombiano, en el 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.

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.



Datos: Información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos.

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.

Díálogo 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.

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.

Gestión: Acción o trámite que se lleva a cabo para conseguir o resolver una situación.

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 socioeconómicas o culturales. Esta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de internet).

Herramienta digital: paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros.

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

Información: conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado.

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.

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.

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.

Software: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.



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).

Toma de decisiones: proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta.

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.

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:

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

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

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



- Baylos, A. (2011). Libertad sindical y representación de los trabajadores. En *Derecho del trabajo: una carta sociolaboral latinoamericana*. B de F.
- BBC News Mundo. (2021). *Qué son los algoritmos y cómo aprenden de nosotros*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=RSJrBEhdZxw>
- Bernal, P., C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales*. Universidad Externado de Colombia.
- Blanco, Z., G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional*. Grupo Editorial Ibáñez.
- Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Astrea.
- Canessa, M., M. (2014). *Los derechos humanos laborales en el seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. Ediciones Plades.
- Celis, J. C. (Ed.) (2012). *La subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales*. Clacso – ENS.
- Conti, P., A. (1981). *El fuero sindical*. Temis.
- De la Garza, E., y Neffa J. (2010). *Trabajo, identidad y acción colectiva*. Universidad Nacional de Colombia.
- Durand, J. P. (2014). *La cadena invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria*. Fondo de Cultura Económica.
- Figarola, I. (s. f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. <https://www.abenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>
- Gurevich, Y. (2000). Sequential abstract state machines capture sequential algorithms. *ACM Transactions on Computational Logic*, 1, 77-111.
- Moschovakis, Y. (1998). *On founding the theory of algorithms. Truth in mathematics*. Oxford University Press.
- Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>
- Normas ISO 25000. (s. f.). *ISO 25000 Calidad de software y datos ISO/IEC 25012*. <https://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000/iso-25012?start=15>
- Sarmiento, L. (2003). *Capitalismo y cambios estructurales en la economía colombiana*. Universidad Nacional de Colombia.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Debate.
- Schwab, K. (2020). *La cuarta revolución industrial. Futuro Hoy*, 1(1), 06-10.



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

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

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

World Economic Forum. (2016). *La cuarta revolución industrial | Versión completa*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=-OiaE6l8ysg>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ligia Marcela Arévalo Guio	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Nidya Solórzano Ochoa	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Germán Leonel Sarmiento Cruz	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Natalia Andrea Bueno Pizarro	Evaluador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo 2022
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Diego Villalobos Barreto	Experto temático	SENA Distrito Capital Grupo de Apoyo Administrativo – CGI	Agosto 2021
	Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial	Agosto 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas.	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Agosto de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Agosto de 2022
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Agosto del 2022.



8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					