



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Atención integral al cliente.
- **Código del programa de formación:** 135303.
- **Nombre del proyecto:** Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecutar protocolos
- **Actividad de proyecto:** Canalizar los requerimientos de los clientes.
- **Competencias:**

Técnica:

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

Transversales:

- 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
- 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- 230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

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:**

Técnico:

- 210601020-03 - Recepcionar los requerimientos de los clientes según protocolos de servicio y política de inclusión.

Transversales:

- 240201533-01 - Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el 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.
- 220601501-01 - Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
- 220601501-02 - Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.



- 220601501-03 - Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.
- 220601501-04 - Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.
- 230101507-01 - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
- 230101507-02 - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
- 230101507-03 - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
- 230101507-04 - Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.

Claves:

- 240202501-04 - Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.
 - 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: 144 horas.
 - Transversales: 144 horas.
 - Claves: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, le damos la bienvenida a la continuación de este proceso formativo, donde con el desarrollo de esta tercera guía, se da continuidad y finalización a la fase denominada **Ejecutar protocolos** del proyecto formativo **“Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia”**. A través de esta guía adquirirá las herramientas necesarias para la atención de requerimientos de clientes teniendo en cuenta protocolos de servicio y políticas de inclusión. Paralelamente, se aborda la competencia de emprendimiento, donde se darán herramientas del hábito emprendedor que son de alta importancia en el contexto actual; al igual que se entregarán pautas de seguridad y salud en el trabajo que sin duda impactan el desempeño de un agente de servicio al cliente y se complementa con el manejo de hábitos de vida saludables que sin duda mejoraran su calidad de vida, todo esto en conjunto con el proceso de formación entregando vocabulario que permita generar intercambio de información en idioma extranjero, que para este caso es el inglés competencia importante a la hora de recepcionar solicitudes de clientes.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del equipo de instructores asignados al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico. De igual manera, los instructores programarán encuentros, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. Las fechas y los horarios para estos encuentros se indicarán oportunamente.



El desarrollo de esta guía articula competencias específicas (técnicas) y claves que le permitirán alcanzar una formación integral; es importante recalcar que los buenos resultados dependen en gran medida de su compromiso personal, el trabajo colaborativo, la participación y motivación constante y la organización de su tiempo, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de Ejecutar protocolos, para el proyecto formativo: **Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.**

● Actividad de reflexión inicial.

Estimado aprendiz, la gestión de requerimientos es un tema innegociable dentro de la gestión de las relaciones con clientes, ya que es la forma mediante la cual estos le expresan a las empresas lo que necesitan, especialmente después de haber adquirido un bien o servicio; ello cobra más relevancia cuando se tiene en cuenta que la experiencia al cliente es hoy un elemento clave dentro de las organizaciones.

Lo invitamos a ver los siguientes dos videos a través de los cuales comprenderá, desde un enfoque diferente, la importancia del cliente en las organizaciones, posteriormente, dé respuesta a las preguntas planteadas en el espacio dispuesto por el instructor.

➤ **Video 1:** La experiencia de cliente es una obligación y no una opción. Expositor: Daniel Marote.
Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=yyBuvNVwDwY>

➤ **Video 2:** El éxito se encuentra en poner atención a los detalles. Conferencista Álvaro Bóleres.
Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=luK09f65WKc>

Preguntas:

- ¿Qué interpreta por la frase “Experiencia al cliente es una obligación y no una opción”?
- ¿Qué significa que una empresa debe adaptarse a la necesidad del usuario?
- ¿Cómo un agente de servicio puede aportar a aplicar esta frase en la empresa: “El éxito se encuentra en poner atención a los detalles”?
- ¿Cómo una empresa podría dar ejemplo de empatía con los clientes? Indíquelo.

Nota. Este ejercicio tiene como finalidad encaminar y motivar en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero si le sirve de insumo para comenzar con contextualizado de lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.



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

La atención a clientes es un proceso cada vez más importante para las organizaciones, porque de la buena gestión hacia ellos, se podrán propiciar relaciones de largo plazo. Para tal fin, se crean protocolos que pretenden estandarizar actividades y dar lineamientos sobre cómo la empresa espera que los colaboradores de la compañía interactúen con sus clientes.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA3-210601020-AA1. Aplicar protocolos de servicio para recibir requerimientos de clientes de acuerdo con procedimientos técnicos y lineamientos de la organización

Los protocolos de servicio nacen de la necesidad de transmitir a los clientes experiencias memorables y en este sentido la recepción de requerimientos es el paso inicial en la gestión de solicitudes, es por ello, que el propósito de esta actividad de aprendizaje es que conozca y maneje los aspectos organizacionales, lineamientos técnicos y las políticas de inclusión en el momento de tratar con los clientes, porque si bien el cliente no siempre tiene la razón si es la razón de ser de una compañía. Es así como se crean flujos, se acude al uso de las bases de datos y los sistemas de información para hacer más efectivo este proceso.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Recepción de requerimientos de clientes**”.

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

- **Evidencia GA3-210601020-AA1-EV01. Prueba escrita. Requerimiento de clientes.**

Como consecuencia de la transformación digital de las organizaciones, hoy los procesos de atención a clientes suelen estar mediados de plataformas tecnológicas; es por ello, que cobra tanta relevancia que los agentes de servicio tengan herramientas teórico-prácticas muy buenas para incorporar en su desempeño, la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, tales como los sistemas de información y las bases de datos permiten alcanzar este objetivo.

Es así, como con el desarrollo de esta evidencia, tendrá la oportunidad de poner a prueba los conocimientos adquiridos en lo asociado a la recepción de requerimientos, lo que permitirá realizar una validación sobre las bases conceptuales que posee para gestionar los diferentes tipos de solicitudes.

La evidencia se realiza de forma virtual a través de la plataforma LMS y debe ser presentada de forma individual.

Por lo anterior, lo invitamos a que resuelva la evaluación en línea atendiendo lo aprendido con el componente formativo mencionado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación en línea.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 50 minutos.



- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Prueba escrita. Requerimiento de clientes. GA3-210601020-AA1-EV01.**

● **Evidencia GA3-210601020-AA1-EV02. Video. Simulación sobre recepción de requerimiento.**

A nivel general, la gestión de requerimientos es la actividad primordial para un agente de servicio, por tal motivo, es importante, entrar en detalle sobre cómo es este proceso. Para tal fin, desarrolle esta evidencia con el equipo de trabajo conformado desde el inicio de este proceso formativo en las anteriores guías de aprendizaje, conservando la misma empresa sobre la que se vienen desarrollando las actividades.

La evidencia consiste en realizar en equipos colaborativos ejercicios de simulación donde se evidencia la gestión de requerimientos desde el contacto con el cliente hasta su cierre o escalamiento. Es importante tener presente que la situación se realizará simulando la atención a través de un **canal telefónico**.

A continuación, se detalla el paso a paso a tener en cuenta para desarrollar esta evidencia:

- Reúnase con su equipo de trabajo.
- Tengan en cuenta que participarán en este ejercicio dos roles que serán:
 - ✓ Agente de atención al cliente.
 - ✓ Cliente.
- El equipo deberá dividirse en roles, por lo que algunos integrantes del equipo serán clientes y otros serán agentes de atención, asegurando que por cada dos aprendices del equipo colaborativo se realice una simulación.
- Para mayor claridad en la asignación de roles, tenga en cuenta estos tres ejemplos:
 1. Si el equipo colaborativo está conformado por cuatro aprendices, significa que deben realizarse **dos ejercicios de simulación** donde dos aprendices ejercerán el rol de agentes y los otros dos de clientes.
 2. Si el equipo colaborativo está conformado por cinco aprendices, significa que deben realizarse **dos ejercicios de simulación**, donde dos aprendices ejercerán el rol de agentes y los otros dos de clientes, en este caso aleatoriamente uno no participará en la simulación, aunque sí posteriormente en la realización del informe.
 3. Si el equipo colaborativo está conformado por seis aprendices, significa que deben realizarse **tres ejercicios de simulación**, donde tres aprendices harán el rol de agentes de servicio y los otros tres representarán a los clientes.
- Definan qué tipo de solicitudes van a recrear: la gestión de una petición, de una queja o un reclamo. En este sentido, pueden seleccionar varias, por ejemplo: si en el equipo colaborativo son cuatro aprendices y, por tanto, les corresponde realizar dos simulaciones, pueden simular una petición y un reclamo, o dos quejas, o una queja y una petición, entre otras combinaciones posibles.



- De acuerdo con los procedimientos técnicos, elaboren el flujo para la atención de requerimientos (Recuerden revisar en el componente formativo el numeral asociado a las técnicas para gestión de requerimientos).
- Asegúrense que en el transcurrir de cada simulación, quien desempeñe el rol de agente de servicio vaya diligenciando la plantilla “**Formato_de_gestion_de_requerimiento**”, que encuentra disponible como anexo a esta guía de aprendizaje.

A continuación, se relacionan los campos que debe tener:

- a. Fecha.
 - b. Cliente: digitar el nombre del cliente.
 - c. Tipo de requerimiento: seleccionar.
 - d. Descripción del caso.
 - e. Respuesta entregada al cliente.
 - f. Acción realizada.
 - g. Nombre del agente de atención al cliente que atendió la situación o requerimiento.
- Para cada simulación, se deben crear los guiones para cada uno de los roles (clientes y agente de servicio) El guion se entiende como el libreto de lo que desarrollará cada uno de los participantes en el video. Por supuesto, dicho guion deberá estar en concordancia con el flujo creado previamente.
- Preparen la logística para la realización del video: plataforma, cámara, vestuario (en caso de considerarse necesario).
- Desarrollen el video. Para realizar la grabación del video pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas Web como *Screencast* o *Matic*, *Loom* o alguna que usted conozca. Tenga en cuenta que su video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como *YouTube* o *Vimeo* y compartir el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizar su presentación.

Aspectos a tener en cuenta:

- Debe quedar grabado en el video el momento en el cual el agente de servicio ingresa el “Formato de gestión de requerimientos”, para ello pueden usar la funcionalidad de “compartir pantalla” disponible en la mayoría de aplicaciones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo*, *Dailymotion*).
- **Extensión:** cada simulación máximo de 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. Simulación sobre recepción de requerimiento. GA3-210601020-AA1-EV02.**



● **Evidencia GA3-210601020-AA1-EV03. Informe. Identificación de puntos positivos de la interacción y las opciones de mejora.**

Los informes representan una forma de evidenciar la gestión, ya que, a través de ellos, se pueden plasmar de una manera formal las actividades realizadas y/o los indicadores obtenidos, para este caso de la interacción con los clientes y lo que a raíz de esto se debe mejorar. Con base en lo anterior, debe desarrollar esta evidencia con el grupo con el cual está trabajando y realizar un informe que contenga los siguientes puntos:

- Portada.
- Introducción
- Diligenciar la ficha de caracterización para la empresa seleccionada y sobre la cual ha desarrollado todas las evidencias desde la guía de aprendizaje 1, para esta ficha tenga en cuenta el documento anexo denominado **“Formato_Ficha_de_caracterización”**.
- Cuerpo: realicen un análisis de la evidencia desarrollada en el punto anterior: **“Video. Simulación sobre recepción de requerimiento.”** El análisis se plantea como la respuesta clara a cada uno de los ítems, teniendo presente que, para cada video, se deben desarrollar los siguientes cinco aspectos:
 - ✓ Identificación de roles (referenciar nombre de cada integrante y que rol estaba realizando en la simulación).
 - ✓ Descripción de las características de cada rol: cómo se comportaron, qué acciones tuvieron frente al requerimiento.
 - ✓ Tipo de solicitud seleccionada: petición, queja o reclamo y explicar el porqué de esta clasificación.
 - ✓ Análisis del flujo de atención al cliente: ¿se desarrolló tal cual como se había planteado?, ¿hubo actividades o aspectos que no se realizaron?
 - ✓ Descripción cualitativa del momento en que finalizó la interacción con el cliente; es decir, donde se cerró el requerimiento, ¿se cumplió con lo que se había referenciado en el flujo para la atención de requerimientos que se había diseñado previamente?
- Describan los protocolos establecidos por la empresa y qué utilizaron en la recepción y solución del requerimiento.
- Conclusiones del ejercicio.
- Recomendaciones que opciones de mejora plantean para fortalecer la recepción y solución a los requerimientos de los clientes.
- Adjuten para la entrega de la evidencia los siguientes documentos:
 - ✓ Guiones utilizados por cada uno de los integrantes del equipo.
 - ✓ Plantilla diligenciada del formato de gestión de requerimientos en Excel (el Excel, el cual deberá contener tantos registros como simulaciones haya realizado el equipo colaborativo)
 - ✓ Pantallazos de cada video.



Consideración a tener en cuenta para la entrega:

- El informe debe ser presentado teniendo en cuenta el vocabulario técnico aprendido a lo largo del desarrollo del programa formativo.
- Debe contener el desarrollo de todos los puntos solicitados.
- La ficha de caracterización debe estar dentro del informe (se puede pegar como imagen o como tabla anexa)

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe.
- **Formato:** PDF con normas APA.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Identificación de puntos positivos de la interacción y las opciones de mejora. GA3-210601020-AA1-EV03.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia: 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. Es por ello 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.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA3-240201533-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 el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo **“Elementos del comportamiento emprendedor”**.

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



● **Evidencia GA3-240201533-AA1-EV01. Conociendo mi visión.**

Con el fin de cumplir con esta evidencia, realice 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 que está en el 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?

d. **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:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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:** una 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 el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Conociendo mi visión. GA3-240201533-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA3-240201533-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 el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Toma de decisiones**”.

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

- **Evidencia GA3-240201533-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 esta 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 documento adjunto



denominado “**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 a 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**”.

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

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

- d. ¿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 hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller identificación del problema. GA3-240201533-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA3-240201533-AA3. Experimentar la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta 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 el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Creatividad y estrategia emprendedora**”.

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

● Evidencia GA3-240201533-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.



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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** prototipo de la solución.
- **Formato:** archivo de presentación (PowerPoint o Canva).
- **Extensión:** 7 diapositivas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Prototipo de la solución. GA3-240201533-AA3-EV01.**

● **Evidencia GA3-240201533-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 hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de acción. GA3-240201533-AA3-EV02.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA3-240201533-AA4. Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad acorde a 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 argumentar sobre la importancia de la negociación según las necesidades del emprendimiento.

Duración: 12 horas.



Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo **“Emprendimiento y negociación”**.

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

- **Evidencia GA3-240201533-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 hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de negociación y modelo de negocio básico. GA3-240201533-AA4-EV01.**

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

Esta competencia posibilita aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. Se encuentra relacionada con los componentes formativos:

- Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.



Las actividades de aprendizaje están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, la cual permite representar circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA1. Identificar estrategias para la prevención y control del impacto ambiental de los accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.

En esta actividad se interpreta el contexto ambiental y se asocia a su entorno laboral acorde con la legislación y normatividad vigente, además de los riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según las políticas de la organización y el entorno laboral. Finalmente, analizar los planes y programas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**”.

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

- **Evidencia GA3-220601501-AA1-EV01. Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, el aprendiz realizará un análisis de problemas o de situaciones cotidianas. Dicho ejercicio es de:

- Carácter formativo, el cual permite determinar el nivel alcanzado de desarrollo de la competencia durante la formación.
- Carácter evaluativo, que determina el dominio y el nivel máximo alcanzado en la competencia.

Recuerde previamente haber realizado la lectura del componente formativo antes de dar inicio al desarrollo de la evidencia.

Esta evidencia consta de dos partes, por lo que tenga en cuenta las orientaciones que se darán a continuación para su desarrollo:

- a. Identificación de Condiciones de Seguridad y Peligros.
- b. Elaboración de Matriz de identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.

a. Caso.

En la empresa “Vestidos y costuras S.A.S.”, los operarios que trabajan en las máquinas bordadoras deben descender al sótano, donde se encuentran las máquinas que les permite realizar su labor. Algunos de ellos han tenido caídas y tropiezos en las escaleras que los conducen hacia el sótano, debido a que en este lugar se cuenta con poca luz lo que dificulta caminar de manera segura por las escaleras; esta situación fue expuesta al encargado del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa hace días atrás, aunque a la fecha no se ha atendido la situación.



Análisis e Interpretación:

Identifique sobre el caso expuesto y justifique cada respuesta:

- Las condiciones de seguridad.
- Factores de riesgo.
- Tipos de peligro.
- Condiciones de seguridad por actividad económica.

b. Matriz de identificación de riesgos y peligros

Con la información expuesta en el caso a, diligencie la siguiente matriz, teniendo en cuenta la GTC45 (guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo).

Proceso	Zona/lugar	Actividades	Tareas	Rutinario		Peligro		Efectos Posibles	Control Existente		
				Sí	No	Descripción	Clasificación		Fuente	Medio	Persona

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** documento en Word, que contenga la siguiente estructura:
 - Título.
 - Desarrollo (análisis y matriz).
- **Formato:** Word. ○ **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA3-220601501-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA2. Reconocer el desarrollo de las acciones de control de los impactos ambientales, disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.

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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**”.

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

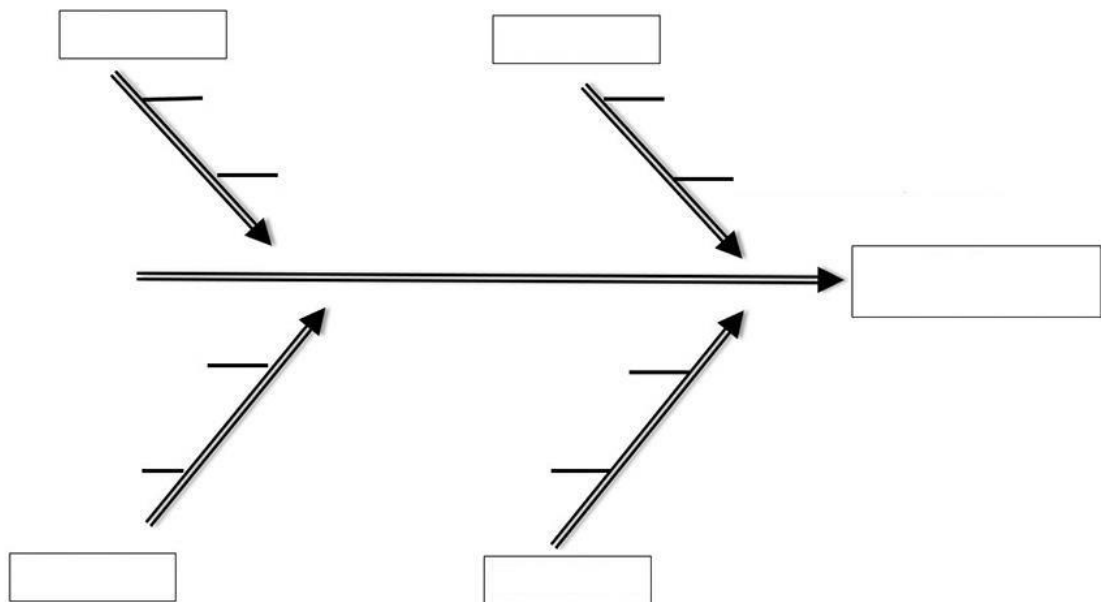


- **Evidencia GA3-220601501-AA2-EV01. Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL)**

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

A continuación, se presentan las orientaciones para el desarrollo de esta evidencia, esto es:

- Basado en el caso expuesto de la actividad anterior (**a. caso**), elabore un diagrama de Ishikawa o espina de pescado, donde tomando la imagen modelo, deberá identificar el problema, las posibles causas y efectos.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** diagrama de Ishikawa sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). El documento a entregar debe tener:
 - Título.
 - Diagrama.
 - Bibliografía.



- **Formato:** Cualquier formato o herramienta digital mencionado en el anexo “Diagrama Ishikawa”, esta herramienta digital arrojará una URL, la cual deberán pegar en un **documento de Word**, el cual contendrá, además, sus datos personales.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA3220601501-AA2-EV01.**

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA3. Plantear acciones para orientar al equipo de trabajo en los planes o programas ambientales y de SST de acuerdo con el área de desempeño.

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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**”.

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

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

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

Adicionalmente, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

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



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA3-220601501-AA4. Plantear propuestas para favorecer la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado de acuerdo con el contexto productivo y social.

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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**”.

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
Forma de presentación:
 - El video - exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
 - El tiempo del video - exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.
 - Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
 - Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.



- El video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio a donde se subió.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA3220601501-AA4-EV01.**

3.4. Actividades de aprendizaje de la competencia: Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales (230101507).

Fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Mediante la estrategia didáctica activa de aprendizaje individual podrá conocer sus actuales condiciones físicas y antropométricas para el desarrollo de un plan de trabajo físico, que permita mejorar la salud y por ende, su calidad de vida.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA3-230101507-AA1. Aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades de acuerdo con la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales.

Con esta actividad de aprendizaje se pretende valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Para el desarrollo de las siguientes actividades, es fundamental la lectura previa del componente formativo, que orientará en la elaboración de las evidencias.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Actividad física y hábitos de vida saludable**”.

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

- **Evidencia GA3-230101507-AA1-EV01. Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz**

Para el desarrollo de esta evidencia debe participar en el foro realizando un aporte inicial en respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los músculos del cuerpo humano que posibilitan la coordinación motriz de acuerdo a su área de desempeño?
- ¿Qué papel juegan los huesos del cuerpo humano en la coordinación motriz?
- ¿Qué es motricidad? Defínalo con sus propias palabras.



- ¿A qué se refiere cuando se habla de motricidad fina y motricidad gruesa?
- En el desempeño laboral de su área ocupacional, ¿cómo se evidencia la motricidad gruesa? Dé un ejemplo.

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros, demostrando construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. GA3230101507-AA1-EV01.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA3-230101507-AA2. Establecer hábitos de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene

Con esta actividad se espera que el aprendiz establezca hábitos a través de la práctica de un estilo de vida saludable fundamentado en los saberes de nutrición e higiene, puesto que mantener buenos hábitos alimenticios puede ayudar a evitar diferentes tipos de enfermedades; además de proporcionar la energía suficiente que el cuerpo necesita para el desarrollo de las actividades cotidianas, por esto es fundamental mantener una alimentación balanceada y equilibrada en los requerimientos energéticos de acuerdo con las actividades que se realizan a diario.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Actividad física y hábitos de vida saludable**”.

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

● Evidencia GA3-230101507-AA2-EV01. Infografía - Estilos de vida saludable.

La construcción de esta evidencia consiste en plasmar a través de un gráfico (infografía) los elementos que le permitan establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable. Para ello, tenga en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué elementos deben tenerse en cuenta para interpretar las necesidades energéticas diarias de una persona?
- ¿Cuántas calorías necesita el cuerpo a diario y de qué forma recibe estos aportes con el consumo de carbohidratos, proteínas, grasas, bebidas u otros elementos? ¿De cuáles variables pueden depender estos aportes?
- ¿Cómo sería un puesto de trabajo ergonómico y adecuado para la contextura corporal de la persona?
- ¿Qué otros factores inciden en el logro de un estilo de vida saludable?



Recuerde que una infografía es un recurso gráfico que combina equilibradamente imágenes sintéticas, explicativas y fáciles de entender con textos que tienen como fin comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión.

Se recomienda el uso de la siguiente caja de herramientas para la elaboración de la infografía:

Herramienta	Enlace
infogram	https://infogram.com/es/
Canva	https://www.canva.com/
Piktochar	https://piktochart.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía - Estilos de vida saludable. GA3-230101507-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA3-230101507-AA3. Implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social, a partir de prácticas básicas de nutrición

Con esta actividad se pretende la construcción de prácticas básicas de nutrición para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida de los aprendices en el contexto individual, laboral y social.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Actividad física y hábitos de vida saludable**”.

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



- **Evidencia GA3-230101507-AA3-EV01. Ficha antropométrica de valoración de la condición física.**

Teniendo en cuenta los datos obtenidos tras realizar las pruebas físicas y antropométricas, elabore un plan de acción a seguir de acuerdo con las recomendaciones dadas por el instructor, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Diligencie la ficha antropométrica que se expone a continuación con la información correspondiente a datos personales, peso, edad, género, talla, IMC, resultados de los diferentes *test* de resistencia (*burpee*) *test* de fuerza abdominal, piernas y brazos por un minuto y frecuencia cardiaca antes y después de los *test*.

	FICHA ANTROPOMÉTRICA		
Nombre			
Documento identidad			
Peso			
Altura			
Envergadura			
Peso ideal			
FCM			
% de grasa			
IMC			
	RESULTADO 1	RESULTADO 2	BAREMOS
Fuerza en piernas 1´			
Fuerza de brazos 1´			
Fuerza abdominal 1´			
Fuerza lumbar 1´			
<i>Burpee test</i> 1´			
<i>Test de Cooper</i> 12´			
ANÁLISIS PERSONAL			



1. ¿De acuerdo con estos datos, cómo considera el estado actual de sus capacidades físicas?
2. ¿Qué acciones considera pertinentes para mejorar su condición?
3. De acuerdo con la actividad física realizada a diario, ¿cuál es el tiempo que requiere para una recuperación adecuada?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** ficha antropométrica diligenciada y plan de acción.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA3-230101507-AA3EV01.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA3-230101507-AA4. Identificar la higiene postural y pausas activas correctas en el desempeño del área ocupacional de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.

Es muy importante identificar los elementos que se utilizan en su entorno para un buen desempeño en el área ocupacional y verificar que cumplan con los estándares de calidad y ergonomía requeridos para dicha operación, ya que esto puede hacer que disminuya o aumente su rendimiento o productividad, además de evitar enfermedades profesionales producidas por el trabajo repetitivo.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Actividad física y hábitos de vida saludable**”.

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

- **Evidencia GA3-230101507-AA4-EV01. Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas**

Para dar cumplimiento a esta actividad, debe construir un folleto como evidencia de aprendizaje, en el cual debe mostrar cuáles son esas lesiones más comunes que se van presentando por el trabajo repetitivo o en la vida cotidiana por posturas inadecuadas y cuál será la importancia de implementar las pausas activas en el puesto de trabajo o lugar de estudio, como método preventivo.

Para elaborar el folleto puede utilizar una herramienta tecnológica de su preferencia y enviarla al instructor a través de la plataforma virtual, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** folleto.
- **Formato:** PDF. ○ **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA3-230101507-AA4-EV01.**

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

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

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

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

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

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

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Level 4 - MCE A2.2**”.

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

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

Presente un cuestionario de acuerdo con el componente formativo “**Level 4 - MCE A2.2**”. El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 30 minutos.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.**

● Evidencia GA3-240202501-AA1-EV02. Audio

Continuando con este aprendizaje y de acuerdo con la temática estudiada en el material de estudio, elabore un audio en inglés con el fin de 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.

Esta evidencia debe desarrollarla en dos partes así:

- **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 mencione una corta opinión sobre sus actitudes, creencias y obligaciones en su contexto laboral y académico, en donde mencione las cosas que son necesarias (*have to / must / should + infinitive*)

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo del audio o documento con el guion y enlace del audio.
- **Formato:** mp3 o archivo con el enlace del audio.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Audio. GA3-240202501-AA1-EV02.**

3.5.2. Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA2. Expresar de manera sencilla en inglés de forma oral y escrita situaciones del contexto laboral cotidiano.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad, ya sea 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. En ese proceso se debe evidenciar la habilidad para emplear los conceptos adquiridos y



emplearlos adecuadamente, dentro de esta actividad se requiere que se emplee de manera extensiva el vocabulario relativo a las actividades desarrolladas dentro de un ambiente laboral con el uso de opiniones y anécdotas.

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

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo “**Level 4 - MCE A2.2**”.

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

- **Evidencia GA3-240202501-AA2-EV01. Foro.**

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

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

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros, demostrando construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro temático.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. GA3-240202501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA3-240202501-AA2-EV02. Video.**

El bienestar en el ámbito laboral y académico se relaciona con todos los procesos de la vida, desde la calidad y seguridad del entorno físico, hasta cómo se siente una persona respecto a las actividades que realiza como su entorno, clima, estrés y salud.

De acuerdo a lo anterior y lo propuesto en el material formativo y por medio de un corto video activando su cámara web; de forma oral, realice una presentación desde su experiencia laboral o académica sobre la gestión que se realiza en los procesos organizacionales y de bienestar relacionados con nutrición (*vocabulary about food and cooking*), actividad física y ejercicio (*sports vocabulary*) para mostrar un vínculo directo entre los niveles de productividad y la salud general y bienestar.



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

Para la elaboración de las diapositivas tenga en cuenta: 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 relacionadas con los procesos organizacionales en bienestar y calidad de vida haciendo énfasis en nutrición, actividad física y ejercicio.
- Diapositiva relacionada con los referentes bibliográficos.

Estructura del vídeo con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para que de forma oral denote buena pronunciación y su aprendizaje sobre las temáticas estudiadas y abordadas.

Para realizar la grabación del video, pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas web como *Screen Cast o Matic*, *Loom* o alguna que conozcan y sea de su agrado. Tengan en cuenta que el video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como *YouTube* o *Vimeo* y compartan el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizarlo e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo*, *Dailymotion*).
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. GA3-240202501-AA2-EV02.**



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Prueba escrita. Requerimiento de clientes. GA3-210601020-AA1-EV01.	Reporta información en la base de datos según normativa y procedimiento.	Cuestionario: IE-GA3-210601020-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Video. Simulación sobre recepción de requerimiento. GA3-210601020-AA1-EV02.	Informa una posible respuesta resolutive de acuerdo con procedimientos técnicos.	Lista de chequeo: IE-GA3-210601020-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Informe. Identificación de puntos positivos de la interacción y las opciones de mejora. GA3-210601020-AA1-EV03.	Cierra el procedimiento de recepción del requerimiento con el cliente a partir de protocolos de la organización.	Lista de verificación: IE-GA3-210601020-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Conociendo mi visión. GA3-240201533-AA1-EV01.	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.	Lista de verificación: IE-GA3-240201533-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Taller identificación del problema. GA3-240201533-AA2-EV01.	Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	Lista de verificación: IE-GA3-240201533-AA2-EV01.



Evidencia de producto: Prototipo de la solución. GA3-240201533-AA3-EV01.	Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	Lista de verificación: IE-GA3-240201533-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Plan de acción. GA3-240201533-AA3-EV02.	Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	Lista de verificación: IE-GA3-240201533-AA3-EV02.
Evidencia de producto: Taller de negociación y modelo de negocio básico. GA3-240201533-AA4-EV01.	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-GA3-240201533-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA3-220601501-AA1-EV01.	Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.	Lista de verificación: IE-GA3-220601501-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Diagrama de Ishikawa o Espina de pescado sobre las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales (ATEL). GA3-220601501-AA2-EV01.	Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral.	Lista de verificación: IE-GA3-220601501-AA2-EV01.



<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA3-EV01.</p>	<p>Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral.</p>	<p>Rúbrica de evaluación:</p> <p>IE-GA3-220601501-AA3-EV01.</p>
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA3-220601501-AA4-EV01.</p>	<p>Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias.</p> <p>Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.</p>	<p>Rúbrica de evaluación:</p> <p>IE-GA3-220601501-AA4-EV01</p>
<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. GA3-230101507-AA1-EV01.</p>	<p>Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología.</p> <p>Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento.</p> <p>Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional.</p> <p>Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.</p>	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA3-230101507-AA1-EV01.</p>



<p>Evidencia de producto:</p> <p>Infografía – Estilos de vida saludable. GA3-230101507-AA2-EV01.</p>	<p>Interpreta los fundamentos de Estilo de Vida Saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social.</p> <p>Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.</p>	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA3-230101507-AA2-EV01.</p>
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA3-230101507-AA3-EV01.</p>	<p>Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social.</p> <p>Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada.</p>	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA3-230101507-AA3-EV01.</p>
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA3-230101507-AA4-EV01.</p>	<p>Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.</p> <p>Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral.</p> <p>Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral.</p>	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA3-230101507-AA4-EV01.</p>
<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.</p>	<p>Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de uso laboral cotidiano.</p>	<p>Cuestionario:</p> <p>IE-GA3-240202501-AA1-EV01.</p>
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Audio. GA3-240202501-AA1-EV02.</p>		<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA3-240202501-AA1-EV02.</p>



Evidencia de desempeño: Foro. GA3-240202501-AA2-EV01.	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. Da consejos simples de salud y seguridad.	Lista de chequeo: IE-GA3-240202501-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Video. GA3-240202501-AA2-EV02.		Lista de chequeo: IE-GA3-240202501-AA2-EV02.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

Actividad física: cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

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

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

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.

Antropometría: estudio de las proporciones y las medidas del cuerpo humano.

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

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 los años 60.



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.

Cliente: es el centro de la estrategia de la empresa. Representa a la persona o empresa que adquiere los bienes y servicios.

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

Deporte: es un juego o actividad reglamentada, normalmente de carácter competitivo, que mejora la condición física y psíquica de quien lo practica y tiene propiedades recreativas que lo diferencian del simple entretenimiento.

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

Ejercicio: es el conjunto de acciones motoras, musculares y esqueléticas. Comúnmente se refiere a cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrolla habilidades atléticas, deporte, pérdida de grasa o mantenimiento, así como actividad recreativa.

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

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

Empatía: principio básico necesario para la interacción con clientes, consiste en ponerse en el lugar del otro, sin perder la objetividad.

Empresa: estructura económica sobre la cual funciona la economía.

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

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

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.



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

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

Inclusión: es considerar y valorar los diferentes puntos de vista bajo las particularidades, estilos y necesidades de las personas.

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

Innovación tecnológica: es un producto o proceso nuevo o mejorado cuyas características tecnológicas son significativamente diferentes a las anteriores. Las innovaciones tecnológicas de productos implementadas son productos nuevos (innovaciones de productos) o procesos en aplicación (innovaciones de procesos) que se han introducido en el mercado.

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

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

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

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

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

Motricidad fina: se refiere a las acciones que implican pequeños grupos musculares de cara, manos y pies, concretamente, las palmas de las manos, los ojos, dedos y músculos que rodean la boca. Es la coordinación entre lo que el ojo ve y las manos tocan.

Motricidad gruesa: es aquella relativa a todas las acciones que implican grandes grupos musculares, en general, se refiere a movimientos de partes grandes del cuerpo del niño o de todo el cuerpo.

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.

Objeciones: mecanismos utilizados por los clientes para ahondar en el proceso de ventas, ya sea para conocer y validar información o para desistir de la transacción.



Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en el trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo.

Personal statement: es una declaración personal a través de un documento que a menudo se solicitan en organizaciones o entidades académicas en la que se expresan habilidades y aptitudes que demuestran los diferentes conocimientos y experiencia que ha adquirido a lo largo de la experiencia.

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

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.

Protocolos de servicio: es un documento elaborado por la empresa, que tiene por fin guiar las acciones y procedimientos esperados por la compañía, en lo relativo al servicio y la atención al cliente.

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

Psicomotricidad: disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve.

Reacción mental: es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias expresa la carga de trabajo mental.

Recreación: todas aquellas actividades y situaciones en las cuales está puesta en marcha la diversión, como también la relajación y el entretenimiento. Son casi infinitas las posibilidades de recreación que existen hoy en día, especialmente porque cada persona puede descubrir y desarrollar intereses por distintas formas de recreación y divertimento.

Rubrica TIGRE: son los criterios que evalúan las contribuciones y participaciones en un foro de debate con el fin de profundizar en el aprendizaje significativo a través de la comunicación.

Satisfacción del cliente: grado en el que el desempeño percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del comprador.



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

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.

Valor: asignación monetaria que da un cliente a un producto en función de la necesidad que satisface o de la usabilidad que representa.

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 Design Thinking en español para dummies: cómo crear productos y servicios innovadores diferentes*. <https://innolandia.es/guia-design-thinking-en-espanol-para-duguia-designthinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadoresdiferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/>

Bardeen, M. & Cerpa, N. (2015). Editorial: Technological Evolution in Society - The Evolution of Mobile Devices. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 10. 10.4067/S071818762015000100001. https://www.researchgate.net/publication/267391509_Editorial_Technological_Evolution_in_Society_-_The_Evolution_of_Mobile_Devices

Brenson, G. (1991). *Los sobrecomprometidos: el estrés y la gerencia de sí mismo*. Fundación Neohumanista.

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

Defontaine, J. (1981). *Manual de reeducación psicomotriz*. (Tercer año). Editorial Médica y Técnica S.A.

Guilman E. (1981). *Evolución psicomotriz desde el nacimiento hasta los 12 años*. Editorial Médica y Técnica S.A.

Honke, O. y Ramme –Wichmann, A. (1991). *Salud en la oficina*. Integral Barcelona España.

Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones*.



https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html

- 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/>
- 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 un proceso negociador*. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>
- Norma Técnica Colombiana NTC 3701 (2015). *Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. ICONTEC. <https://syecoconsultoress.files.wordpress.com/2018/09/ntc-3701-clasificacion-y-estadistica-de-at-y-el.pdf>
- Ortega, E. & Blázquez, D. (1984). *La actividad motriz en el niño de 3 a 6 años*. Editorial Cincel.
- 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.
- Rigal, R. (1987). *Motricidad humana. Fundamentos y aplicaciones pedagógicas*. Editorial Pila Teleña S.A.
- Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. (1996). *Motivación y liderazgo: actitudes para el mejoramiento continuo*. https://sena-primos.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_aleph000002337
- Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill España. <https://elibroneb.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>
- Suares, M. (2017). *Negociación* (capítulo 5 y 6). http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/media_cion/modulo2/unidad2/CAP%205%20Y%206-Neg-2017.pdf



UCAS. (2021). *How to write a ucas undergraduate personal statement*.
<https://www.ucas.com/undergraduate/applying-university/how-write-ucas-undergraduatepersonal-statement#how-to-write-it>

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

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

Viña. A. (2005). *Atención y servicio al cliente con nuevas tecnologías de información y comunicación*.
 Servicio Nacional de Aprendizaje. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_dspace11404/2345

Wickstrom, R. (1990). *Patrones motores básicos*. Alianza Deporte.

Zarco, J. (1992). *Desarrollo infantil y Educación Física*. Ediciones Aljibe.

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
	Cristóbal Álvaro Villegas Acevedo	Instructor - Cultura Física	Centro de formación en Diseño, Confección y Moda	Octubre de 2020



Bertha Paola Bejarano Ávila	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	20 Octubre de 20
Ligia Marcela Arévalo Guio	Experta Disciplinar	Regional Distrito Capital- Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
Nidya Solórzano Ochoa	Experta Disciplinar	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
Germán Leonel Sarmiento Cruz	Experto Disciplinar	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de diseño y metrología	Noviembre de 2020
Natalia Andrea Bueno Pizarro	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	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	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero de 2021
Caterine Bedoya Mejía	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2022
Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Febrero de 2022
Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Correctora de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	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	Marzo de 2022



Julia Isabel Roberto	Correctora de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
Diana Carolina Jaramillo Rojas	Experta Temática	Regional Cauca - Centro de Comercio y Servicios	Marzo de 2022
Gloria Amparo López Escudero	Diseñadora Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios	Mayo de 2022
Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Mayo de 2022
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Desarrollo Curricular.	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Mayo de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor (es)					