



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:** Verificar procedimiento.
- **Actividad de proyecto:** Corroborar la aplicación del protocolo de servicio.
- **Competencias:**

Técnica:

- 260102029- Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio.

Transversales:

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

Claves:

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

- **Resultados de aprendizaje:**

Técnicos:

- 260102029-01- Diligenciar la resolución del requerimiento de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.
- 260102029-02- Orientar la solución al cliente de acuerdo con procedimientos técnicos y política de inclusión.

Transversal:

- 210201501-01 - Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
- 210201501-02 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
- 210201501-03 - Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- 210201501-04 - Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Clave:

- 240202501-06- Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.



- **Duración de la guía:** 288 horas.
 - Técnico: 192 horas.
 - Transversal: 48 horas.
 - Clave: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a esta última fase del proceso formativo en la cual podrá adquirir los conocimientos necesarios para el manejo de trámites de requerimientos del usuario, de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio, el cual promueve ampliamente desarrollar aptitudes y elementos fundamentales para la generación de experiencias que permitan fortalecer las habilidades que aumenten la eficiencia en atención al cliente, normativa, calidad y seguimiento de indicadores de gestión, inclusión, atención, entre otros, favoreciendo escenarios propicios para su fidelización. De otra parte, se abordan actividades correspondientes al desarrollo de la competencia que posibilita ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. Todo lo anterior acompañado de algo muy importante como es el manejo de una segunda lengua, que para este caso es inglés, y que nos permitirá hacer un completo seguimiento a la aplicación de procedimientos frente a los requerimientos del cliente.

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. ¡Bienvenido!

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 verificar procedimiento, para el proyecto formativo: **Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.**



- **Actividad de reflexión inicial.**

Las herramientas y soluciones de gestión de requisitos pueden ayudar a controlar mejor el alcance del proyecto para ahorrar tiempo y dinero, a la vez que ofrecen una mejor información para el desarrollo de productos y una mayor trazabilidad entre los equipos. La implementación de un sistema de gestión de la calidad afecta todos los aspectos del rendimiento de una organización, lo que hace necesario la implementación de protocolos de servicio que fidelicen los clientes.

Para esta primera actividad lo invitamos a que identifique una acción presentada en la vida cotidiana donde haya interactuado haciendo una reclamación con atención al cliente, ejemplo en la compañía de celulares, por algún servicio público, por alguna compra de internet, entre otros.

Seguidamente, realice un escrito donde identifique la trazabilidad de las diferentes situaciones presentadas y relacionadas con atención al cliente y el procedimiento técnico que se realizó. Socialícela con su equipo de trabajo conformado al inicio de todo este proceso y determinen cuáles de ellas pueden ser aplicadas al proyecto sobre el cual vienen trabajando tiempo atrás.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlos(as) y motivarlos(as) en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí les sirve de insumo para comenzar contextualizados de lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

3.1. Actividad de aprendizaje de la competencia: Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio (260102029).

Para gestionar servicios y atender clientes de acuerdo con el procedimiento técnico se requiere de unos conocimientos básicos como lo son: clasificar los requerimientos, priorizar los requerimientos que corresponda, asignar el requerimiento al competente, verificar tiempos de respuesta, aplicar protocolo de trazabilidad del servicio mediante una normativa y sistemas de calidad, registrar requerimientos y recibir reportes de los indicadores de gestión. Todos estos temas serán de aplicabilidad en las funciones de atención al cliente, buscando ser más competentes laboralmente.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA4-260102029-AA1. Definir alternativas de requerimientos al cliente de acuerdo a procedimientos y protocolos de servicio.

Con los protocolos de servicio en la atención al cliente se cristaliza para la empresa la forma de actuar frente al cliente externo con la finalidad de unificar experiencias, creencias e ideas relacionadas en la política interna de la empresa para una buena atención y satisfacción del consumidor final y de esta manera crear una apropiación del mismo. Por lo anterior, esta actividad de aprendizaje tiene el propósito de revisar todos estos aspectos que se plantean en un manual donde se registran las actuaciones de los colaboradores en la relación con la atención al cliente y con esto lograr implementar las acciones de mejora a que haya lugar para mantener una excelente calidad en el servicio hacia el cliente.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje se sugiere revisar los contenidos del componente formativo denominado “**Gestión de requerimientos e indicadores de gestión**”.



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

- **Evidencia GA4-260102029-AA1-EV01. Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente.**

Las diferentes instrucciones que se fijan por convenio o políticas se identifican como protocolos y los métodos que usa una empresa para manejo de los clientes a través de talento humano, garantiza que el bien o servicio sea el requerido por los consumidores. Los sistemas de trazabilidad en el servicio ayudan a mejorar la seguridad, garantizan la calidad de cada proceso ofreciendo unas mejores garantías de servicio al cliente.

Por lo anterior y con la finalidad de cumplir con esta evidencia, elabore un video expositivo donde se identifiquen las acciones que se dan a lo largo de la cadena de suministro, evidenciando la trazabilidad y procedimientos técnicos en el servicio de atención al cliente, atendiendo lo siguiente:

- La evidencia es grupal, por lo que debe desarrollarse con el grupo de trabajo con el que se vienen elaborando actividades desde la guía de aprendizaje 1, o con un nuevo equipo de trabajo, de máximo 4 aprendices.
- Pueden tomar como referencia el documento que cada integrante realizó para la actividad de reflexión inicial.
- Preparen la exposición en el formato de su preferencia y luego hagan la exposición a través de un video, donde se evidencia la participación colaborativa de todo el equipo de trabajo.
- Recuerden que en el video se debe contemplar la trazabilidad del requerimiento y el procedimiento técnico que se realizó.
- 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.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
 - **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo*, *Dailymotion*).
 - **Extensión:** máximo 10 minutos.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente. GA4-260102029-AA1-EV01.**
- **Evidencia GA4-260102029-AA1-EV02. Flujograma procedimiento atención a clientes.**

Un flujograma de atención al cliente es una representación gráfica que posibilita que los requerimientos y procedimientos establecidos muestren un soporte que logre categorizar y gestionar cada una de las solicitudes de los clientes. El flujograma otorga las pautas elementales para que los colaboradores logren gestionar las demandas, así sea por chat, teléfono o correo electrónico.



De acuerdo con lo anterior y para presentar esta evidencia debe presentar dos productos así:

- Un diagrama de flujo o flujograma de procedimiento de atención a clientes donde relacione los requerimientos que están implementados en el procedimiento de atención a clientes, teniendo en cuenta la normativa establecida por el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, para este caso de la empresa seleccionada y con la que ha venido trabajando en evidencias anteriores.
- Procedimiento técnico establecido para la solución de requerimientos, de no contar con este por parte de la empresa con la que ha venido trabajando, puede consultar la norma ISO 9001, elaborarlo y adjuntarlo a la entrega de la evidencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** documento escrito con procedimiento técnico y flujograma de atención a clientes.
 - **Formato:** PDF.
 - **Extensión:** libre.
 - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Flujograma procedimiento atención a clientes. GA4-260102029-AA1-EV02.**
-
- **Evidencia GA4-260102029-AA1-EV03. Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización.**

Actualmente, los sistemas de gestión de calidad son herramientas muy valiosas que permiten a las empresas controlar todos los procesos que están ligados a la calidad final del producto o servicio ofrecido.

La norma ISO 9001 describe la auditoría de calidad como un proceso sistemático sin dependencia, que tiene como objetivo evaluar la conformidad del Sistema de Calidad, por medio de la investigación objetivo de pruebas que apoyan la operación de los procesos.

Por lo anterior, y dando continuidad al desarrollo de las evidencias planteadas en esta guía, elabore un informe escrito del sistema de gestión de calidad de la organización para la empresa seleccionada, sobre la cual ha estado desarrollando diversas actividades. Esta evidencia debe desarrollarla con su grupo de trabajo.

Elementos para tener en cuenta para la elaboración del informe:

- Debe contener los procesos de la norma ISO 9001 relacionados con atención al cliente.
- Identificar las etapas y puntos clave dentro del sistema de gestión de calidad.
- Analizar la operación de procesos de atención al cliente, que deben tener en cuenta para implementarlo en la organización o empresa sobre la cual se viene trabajando. ➤ El desarrollo de este informe debe elaborarse con normas APA.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización. GA4-260102029AA1-EV03.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA4-260102029-AA2. Verificar el procedimiento de servicio al cliente de acuerdo con normativa y políticas de la organización.

Definir unos indicadores de mejora coherentes al contexto de la actividad empresarial desarrollada y tener un alto nivel de implicación con los mismos de forma continuada en el tiempo, son algunos de los objetivos fundamentales que han de guiar la correcta implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa.

Durante el desarrollo de esta actividad de aprendizaje, conocerá el manejo los procedimientos que se tengan establecidos en la empresa u organización y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo “**Gestión de requerimientos e indicadores de gestión**”.

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

- **Evidencia GA4-260102029-AA2-EV01. Infografía protocolo de servicio al cliente.**

Un protocolo de atención es la manera de plasmar, para toda la organización o empresa, el modo de actuar anhelado y esperado frente al comprador o cliente, buscando unir los criterios, conceptos, creencias e ideas distintas que se logren tener en relación con qué es una buena atención.

Por lo anterior, el objetivo de esta evidencia es que elabore con su grupo de trabajo con el que viene desarrollando las evidencias, una infografía de protocolo de servicio al cliente. Vale recordar que una infografía es una representación gráfica que visualmente contempla información en la que se incluyen diferentes elementos tales como imágenes, texto, diagramas, entre otros.

Previo al desarrollo de esta evidencia se requiere tener el diseño escrito del protocolo de servicio al cliente para la empresa sobre la que viene desarrollando actividades y que contemple lo siguiente:

- Tareas y perspectiva de la organización.
- Funcionalidades de los empleados del área de atención al cliente.
- Definición de lo que es un óptimo servicio al comprador, según la empresa.
- Normas primordiales de un representante de servicio al cliente.
- Protocolos en relación con los consumidores en todos los canales de comunicación.



- Estrategias para contingencias.

Adicionalmente, tengan en cuenta para la elaboración de la infografía los siguientes elementos:

- Utilicen como referencia para la empresa seleccionada y que vienen trabajando en evidencias anteriores, los protocolos que implementarían para atención al cliente y plásmenlos en la infografía.
- Describan claramente cómo los colaboradores o trabajadores de la empresa, deben actuar con los clientes cuando realicen la función de atención al cliente.
- Incluyan los criterios de una adecuada atención integral al cliente donde se garantice una comunicación asertiva.
- Incluyan planes de contingencia de cómo reaccionar ante algo, un evento especial o inesperado.
- Detallen conducta y protocolos que utilizaron para la evidencia de **reflexión inicial** y que desarrollaron en esta guía de aprendizaje y validen si la respuesta al requerimiento tuvo en cuenta el protocolo de servicio y procedimiento técnico.
- Finalmente, elaboren infografía del protocolo de servicio al cliente para la empresa elegida.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a 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 protocolo de servicio al cliente. GA4-260102029-AA2-EV01.**

• Evidencia GA4-260102029-AA2-EV02. Informe sobre diseño y análisis de Indicadores.

Los indicadores de gestión o KPI permiten conocer si un proyecto en una empresa cumple con los objetivos establecidos acorde a la política de la organización, usualmente se establecen indicadores con algunos parámetros para medir el desempeño y los resultados obtenidos. Los indicadores monitoreados permiten desde sus operaciones realizar, controlar, actuar y planificar acciones de mejora continua.

Por lo anterior y con el fin de cumplir con esta evidencia, elaboren con su grupo de trabajo, un informe escrito que contenga el análisis de resultados de mínimo 8 indicadores de gestión en atención al cliente, que cumpla con los siguientes elementos:

- Indicadores de gestión para atención al cliente que cumplan con el objetivo SMART: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo.
- El informe deberá desarrollar el diseño e interpretación de los indicadores de gestión para atención integral al cliente, teniendo en cuenta la política de inclusión social.
- Acciones de mejora para la gestión de requerimientos acorde con política organizacional.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe.
- **Formato:** PDF ○ **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre diseño y análisis de Indicadores. GA4-260102029-AA2-EV02.**

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

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

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de acuerdo con los derechos fundamentales.

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

Duración: 12 horas.

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

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

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

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

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento: Méndez Morales, J. (1996). Fundamentos De Economía. 3a. Edición. ed. McGraw-Hill. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545



- En el encuentro online con su instructor, escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento “Cambios en el mundo del trabajo” que se encuentra anexo en el componente formativo.
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, deslaborización, y su relación con la dignidad humana.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:
 - Título.
 - Introducción.
 - Solución de las preguntas.
 - Mapa conceptual.
 - Línea del tiempo.
 - Conclusiones.
 - Bibliografía
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas. ○ Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA4-210201501-AA1-EV01.**

• Evidencia GA4-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.

Para el desarrollo del foro sigan las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, deslaborización.
- Luego, en el grupo a través de un video representar mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue este video en el canal de *YouTube* (u otra herramienta de *streaming*) y lo compartan a sus compañeros en el foro.
- Analizar los videos: “Los Derechos fundamentales en el Trabajo” que se encuentra en el componente formativo y “Derecho al trabajo digno” en la url: <https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMU>; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:

- ✓ ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
- ✓ ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
- ✓ ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
- ✓ ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
- ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
- ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?



- ✓ ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas tiene que las personas tengan o no derechos laborales?
 - ✓ ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
 - ✓ ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
 - ✓ ¿Es importante la organización sindical para la democracia?, sustente su respuesta.
- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo “**Construcción_Texto_argumentativo**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo).
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA4-210201501-AA1EV02.**

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

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

Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la Ciudadanía Laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

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

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



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

DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL MUNDO DEL TRABAJO :TRABAJO DECENTE

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

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

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES
EN EL MUNDO DEL TRABAJO

Nota. OIT 2010.

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video “Trabajo Decente” que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:
 - 1.1. ¿Qué es trabajo decente?
 - 1.2. ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
 - 1.3. ¿Cómo definiría trabajo digno?
 - 1.4. ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
 - 1.5. ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.
 - 1.6. Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que “trabajan” en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente.
2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas a continuación: “El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad” (Giraldo-Zuluaga, 2015).
 - 2.1. ¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
 - 2.2. ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
 - 2.3. ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?
3. Realice la lectura del componente formativo sobre “Derechos fundamentales del trabajo”, para resolver las siguientes preguntas:
 - 3.1. ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
 - 3.2. ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
 - 3.3. ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?
4. Realice la lectura del componente formativo sobre “Derechos fundamentales del trabajo” para responder las siguientes preguntas:
 - 4.1. ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
 - 4.2. ¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?



- 4.3. ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
- 4.4. ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
- 4.5. ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
- 4.6. ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
- 4.7. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

• Evidencia GA4-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical.

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

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores



o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

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

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

• Evidencia GA4-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a la negociación colectiva, incluyendo los videos y documentos anexos. Con esta información realice un gráfico que represente la información anteriormente consultada y las preguntas que se plantean a continuación:

- ¿Qué tipos de negociación existen?



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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

• **Evidencia GA4-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

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

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

Lineamientos generales para la entrega la evidencia:

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

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

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

Duración: 12 horas.



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

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV02. Foro estudio de caso.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” y los respectivos videos que allí se encuentran desarrolle:

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA4-210201501-AA3-EV02.**



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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuadro comparativo.
- **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA4210201501-AA3-EV03.**

- **Evidencia GA4-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo.**

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA4-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.

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



Duración: 12 horas.

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

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal).
 - **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y la acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
 - **Extensión:** máximo 10 hojas.
 - Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Estado social de derecho. GA4-210201501-AA4-EV01.**
- **Evidencia GA4-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

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

- Derecho a la autodeterminación.
- Derecho a la independencia económica y política.
- Derecho a la identidad nacional y cultural.
- Derecho a la paz.
- Derecho a la coexistencia pacífica.
- Derecho al entendimiento y confianza.



- La cooperación internacional y regional.
 - La justicia internacional.
 - El uso de los avances de las ciencias y la tecnología.
 - La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
 - El medio ambiente.
 - El desarrollo que permita una vida digna.
 - Los derechos del consumidor.
 - El libre desarrollo de la personalidad.
1. Participe del encuentro online con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.
 2. Consulte el documento sobre activismo judicial territorial y vea los videos sobre los derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad que se encuentra en el componente formativo.
 3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los estados unidos que se encuentra en: <https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc>
 4. Basado en lo anteriormente descrito, resuelva las siguientes preguntas:
 - ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
 - ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
 - ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
 - ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
 - ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
 - ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
 - ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?
 5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo los pueblos y la naturaleza en su territorio.
 6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Presentacion**" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
 - Título.
 - Introducción.
 - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
 - Conclusión.
 - Referentes bibliográficos.
- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA4-210201501-AA4-EV02.**

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

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.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

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

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

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el 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 GA4-240202501-AA1-EV01. Documento escrito.**

Las funciones en un ciclo laboral son una lista de acciones realizadas que se ejecutan por un empleado en un puesto determinado que describe las principales responsabilidades y habilidades de su trabajo. A menudo aparecen una lista de tareas diarias que realiza un empleado y que se caracterizan por las habilidades profesionales, carácter y cualidades personales (*professional skills, adjectives related to character and personal qualities*).

De acuerdo con lo anterior y acorde a su programa de formación, elabore un documento escrito en el que realice una declaración personal (*personal statement*) e incluya una breve descripción de quién es usted, fortalezas y cualquier experiencia laboral y / o educación que tenga. Asegúrese de incluir las habilidades que ha adquirido a lo largo del programa de formación, como administración del tiempo, trabajo en equipo, habilidades informáticas, etc.

Durante el desarrollo del texto tenga en cuenta algunas características generales del documento escrito:

- Escriba con un estilo conciso y natural.
- Intente destacar algunos aspectos positivos y de interés personal.
- Estructure la información para que refleje las habilidades y cualidades que más se destacan de acuerdo con su programa de formación.
- El límite de palabras es entre 500 y 700 palabras. Haga una construcción de párrafos que permita al lector conocerle de una forma clara.
- Tenga en cuenta que la redacción, ortografía, puntuación y gramática sean **correctas**.
- Es ideal tener cuidado con redacción y las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- Es importante que se respondan algunas de las preguntas orientadoras propuestas:
 - ✓ *Who am I?*
 - ✓ *What program or position am I applying for?*
 - ✓ *Why am I fit for this program or position?*
 - ✓ *What are my future goals?*

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento escrito.
- **Formato:** documento escrito en Word y deberá exportarlo a PDF.
- **Extensión:** máximo de 1 a 3 páginas y una extensión entre 200 y 400 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento escrito. GA4-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV02. Video.**

El cambio constante es una realidad, tanto para los organismos como para las empresas, y así en su entorno se altera la forma de evolucionar con condiciones cambiantes del mercado que pueden hacer que las ofertas de productos y servicios mejoren. Una de las tecnologías de cambio más rápido es por ejemplo la móvil, que afecta directamente la forma en que las empresas llevan a cabo sus operaciones y los productos y servicios que ofrecen en el ecosistema empresarial actual. Por lo tanto, es útil que las empresas comprendan las fuerzas generales detrás de este cambio tecnológico.



De acuerdo con lo anterior y el material de estudio, realice una presentación oral en formato vídeo sobre aspectos que desde su actividad laboral o programa de formación pueden evolucionar de acuerdo con el uso de la tecnología o aparición de nuevas herramientas innovadoras.

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 para dar cuenta de la presentación de cómo es posible ver la tecnología como un proceso evolutivo en su actividad laboral o programa de formación.

Para la elaboración de las diapositivas tenga en cuenta: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 5 y 9 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas en donde se muestren algunos productos evolutivos de acuerdo con su contexto laboral o programa de formación.
- Diapositivas en donde se muestren algunas variaciones culturales frente a las funciones de su trabajo o de su programa de formación.
- Diapositiva en la que mencione al menos una conclusión los aspectos de acuerdo con el uso de la tecnología o aparición de nuevas herramientas innovadoras.

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

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

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

Lineamientos 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. GA4-240202501-AA1-EV02.**



- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV03. Foro.**

Para el desarrollo de la evidencia debe participar en el foro denominado “*Expressing opinions*” y a partir de los aspectos de un libro o película de forma argumentada y creativa responda las siguientes preguntas:

Think about an experience at work where you were flexible and adapted to a new situation or a change in the process.

Now answer:

- ✓ *What sort of movies or books do you like?*
- ✓ *What is the name of book or movie that you are going to talk?*
- ✓ *Did you like it?*
- ✓ *What did you think about the movie or book?*
- ✓ *What was it about?*
- ✓ *Why do you recommend it?*
- ✓ *What else would you recommend?*

Realice seguimiento al foro y responda algunos de las participaciones de al menos dos de sus compañeros y con quienes tenga mejor afinidad.

Es ideal que durante la participación en el foro haga uso de la Netiqueta y sin olvidar que se evaluará a través de la rúbrica TIGRE.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. GA4-240202501-AA1-EV03.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e Instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Exposición trazabilidad de protocolo atención al cliente. GA4-260102029-AA1-EV01.	Documenta la trazabilidad del requerimiento de acuerdo con la normativa y procedimientos técnicos.	Listas de chequeo: IE-GA4-260102029-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: Flujograma procedimiento atención a clientes. GA4-260102029-AA1-EV02.	Escala los requerimientos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA1-EV02.



Evidencia de producto: Informe del sistema de gestión de la calidad de la organización. GA4-260102029-AA1-EV03.	Comprueba el desarrollo del procedimiento teniendo en cuenta la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía protocolo de servicio al cliente. GA4-260102029-AA2-EV01.	Valida la respuesta del requerimiento teniendo en cuenta protocolo de servicio y procedimiento técnico. Ejecuta protocolo de cierre del requerimiento de acuerdo con normativa y políticas de la organización.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Informe sobre diseño y análisis de Indicadores. GA4-260102029-AA2-EV02.	Mejora la gestión de requerimientos según el reporte de indicadores y la política organizacional.	Lista de chequeo: IE-GA4-260102029-AA2-EV02.
Evidencia de conocimiento: Taller. GA4-210201501-AA1-EV01.	Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	Rúbrica de evaluación: IE-GA4-210201501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA4-210201501-AA1-EV02.	Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA4-210201501-AA2-EV01.	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA4-210201501-AA2-EV02.	Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA2-EV02.



Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA4-210201501AA2-EV03.	de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA2-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA4-210201501-AA2-EV04.		Rúbrica de evaluación: IE-GA4-210201501-AA2-EV04
Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA4210201501-AA3-EV01.	Elabora relacionados obligaciones sociales y derivadas de documentos con las económicas, de bienestar las acciones laborales de acuerdo con la normativa. Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	Rúbrica de evaluación: IE-GA4-210201501-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. GA4210201501-AA3-EV02.		Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA3-EV02
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA4-210201501AA3-EV03.		Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA3-EV03
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA4-210201501-AA3-EV04.		Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA3-EV04
Evidencia de desempeño. Foro. Estado social de derecho. GA4-210201501-AA4-EV01.	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA4-EV01.



Evidencia de producto: Presentación. GA4-210201501-AA4-EV02.	tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	Lista de chequeo: IE-GA4-210201501-AA4-EV02.
Evidencia de producto: Documento escrito. GA4-240202501-AA1-EV01.	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Video. GA4-240202501-AA1-EV02.		Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Foro. GA4-240202501-AA1-EV03.	Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.	Lista de chequeo: IE-GA4-240202501-AA1-EV03.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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



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

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

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

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

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

Evaluación de desempeño: la evaluación de desempeño es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo.

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

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

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

Globalización: la globalización es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socioeconómicas o culturales. Ésta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios,



el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la internet).

Indicador de gestión: un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

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.

Mejora continua: el proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.

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

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

Normatividad: conjunto de leyes o reglamentos que contienen las conductas y procedimientos que deben cumplir las personas en instituciones, empresas, países, etc.

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.

Protocolo: sistema de reglas que establecen la estandarización tanto de la comunicación como de procesos que se llevan a cabo en una empresa.

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.

Servicio al cliente: el servicio de atención al cliente es aquel en el que se informa, resuelve cualquier duda, o se facilita información al cliente que lo requiere.

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



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

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

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

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

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

Albrecht, K. (2007). La Excelencia del Servicio. 3R Editores.

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

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



- Barona Betancourt, Ricardo. (2015). Principales violaciones al derecho de asociación sindical. Universidad Externado de Colombia.
- Bardeen, M. & Cerpa, N. (2015). Editorial: Technological Evolution in Society - *The Evolution of Mobile Devices*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 10. https://www.researchgate.net/publication/267391509_Editorial_Technological_Evolution_in_Society_-_The_Evolution_of_Mobile_Devices
- Baylos, A. (2011). Libertad sindical y representación de los trabajadores. En Derecho del trabajo: hacia una carta socio laboral latinoamericana.
- Bernal Pulido, C. (2014). El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales (4ta ed.). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Bernard Gernigon, A. (s.f.). Principios de la OIT sobre el derecho de huelga.
- Blanco Zúñiga, G. (2010). De la interpretación legal a la interpretación constitucional. Grupo Editorial Ibáñez.
- Bronstein, A. (2014). Derecho internacional del trabajo. Astrea.
- Canessa Montejó, M. (2014). Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.). Ediciones PLADES.
- Cárdenas, R. (2017). Flexibilización laboral y justicia distributiva.
- Celis, J. (Ed.) (2012). La subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales. CLACSO – ENS.
- Conti Parra, A. (1981). *El fuero sindical*. Temis.
- De La Garza, E., Neffa, J. (2010). Trabajo, identidad y acción colectiva. Universidad Nacional de Colombia.
- Durand, J. P. (2014). La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica, Debido-proceso-en-las-relaciones-laborales. Manual de derechos laborales. Escuela Nacional Sindical.
- Derecho de asociación en el mundo estudiantil. /s.f.). *La revolución de los pingüinos*. <https://www.youtube.com/watch?v=BRRMrZyQYxU>
- El trabajo como derecho humano fundamental. (s.f.). *Didácticas para la ciudadanía laboral*. Escuela Nacional Sindical.
- El-derecho-a-la-libertad-sindical-en-Colombia. (s.f.). Manual de derechos laborales. Escuela Nacional Sindical.
- Escuela Nacional Sindical (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.



- Marx, K. (1976). La ideología alemana. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso.
- Marx, K. (1976). Crítica a la Economía Política. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso.
- Méndez Morales, J. S. (1993). Fundamentos de Economía. Mac Graw Hill.
- Mora, L. A. (2004). Indicadores de gestión logísticos. *Descargado el, 21.*
- Moure, O. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>
- ODERO y Guido H (1998). *Revista internacional del trabajo volumen 17*, (Num.4) Ginebra Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo (2000). La negociación colectiva. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2009). Conocer los derechos fundamentales del trabajo. OIT.
- Ostau De Lafont De León, F. R. (2015). El Derecho internacional laboral. Universidad Católica de Colombia.
- P. & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing. Pearson 8a Edición.
- Pérez, H. (2013). Comunicación y atención al cliente. Mc Graw Hill.
- Prieto, J. (2014). Gerencia del Servicio. Ecoe Ediciones 3a Edición.
- Quinche Ramírez, M. (2014). El control de convencionalidad. Editorial Temis.
- Ramírez, J (2015). Curso de Derecho del Trabajo. Tirant lo blanch.
- RAE. (2020). Expectativa. <https://dle.rae.es/expectativa?m=form>
- RAE. (2020). Percepción. <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- RAE. (2020). Política. <https://dle.rae.es/pol%C3%ADtica>
- Rodríguez, C. (2010). El Derecho en América Latina. Siglo XXI editores.
- Rodríguez, M. (2015). La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo. Versión PDF.
- Rodríguez, M. (2017). Activismo Judicial Territorial. Versión PDF.
- Sarmiento, L. (2003). Capitalismo y cambios estructurales en la economía colombiana. En: MARX VIVE. Universidad Nacional de Colombia.
- Sobre prestaciones sociales y obligaciones económicas del empleador. Manual de derechos Laborales. Escuela Nacional Sindical.
- Santos, Boaventura de Sousa. (1998). *La Globalización del Derecho*.



Santos, B., – Meneces, M. (2014). Epistemologías del Sur. Ediciones AKAL S.A.

Serna Giraldo, F. & Herrera Arenas, E. (s.f.). Fundamentación y Defensa de los Derechos Laborales. Escuela de Liderazgo Sindical democrático. Escuela Nacional Sindical.

Sotelo, A. (2012). Los rumbos del Trabajo, Superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI.

Stanton, W. (2007). Fundamentos de Marketing. Mc Graw Hill 14a Edición.

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

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

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

Vargas, M. E. & Aldan, L. (2007). *Calidad en el servicio*. ECOE.

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Octavio Jaramillo Ossa	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de diseño y metrología.	Diciembre de 2020
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Correctora de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021



Nelly Parra Guarín	Experta Temática	Regional Huila – Centro de la Industria, la empresa y los Servicios	Marzo de 2022
Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Mayo de 2022
Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Mayo de 2022
Gloria Amparo López Escudero	Diseñador Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios - CIES	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
Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Mayo de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					