PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicios comerciales y financieros
- **Código del programa de formación:** 133303
- **Nombre del proyecto:** Implementar protocolo de productos y servicios financieros aplicando métodos de administración del riesgo en las organizaciones según política comercial.
- **Fase del proyecto:** ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP4. Aplicar los mecanismos de las operaciones financieras según los procedimientos establecidos.
- **Competencias:**

  Técnica:

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

  Transversal:

  - 220601501. Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

  Clave:

  - 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

  - 210301089-04. Utilizar técnicas de ventas con el cliente, según proceso institucional.
  - 210301089-05. Construir propuestas comerciales al cliente, según política institucional.

  Transversales:

  - 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.

Clave:

- 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.

- Duración de la guía: 168 horas

  Técnico: 96 horas

  Transversal: 48 horas

  Clave: 24 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje de la competencia "Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica", la cual le permitirá desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en el componente respecto al sector financiero y organizacional, técnicas de ventas y los canales de comunicación organizacional.

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

Así mismo, se presenta la competencia "Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente" que está relacionada con el 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.

Y finalmente la competencia clave "Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas" que tiene en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

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

- **Actividad para la reflexión inicial**

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

Para comenzar realice la lectura de la siguiente noticia “Adidas usa tecnología RFID patentada en Colombia para agilizar ventas” disponible en la URL https://www.portafolio.co/negocios/empresas/adidas-usa-tecnologia-rfid-patentada-en-colombia-para-agilizar-ventas-568803

Luego, reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿Cree que implementar estrategias oportunas en la optimización de los tiempos en los procesos de producción fortalece positivamente las ventas? ¿Por qué?
- ¿Cómo llamaría a la técnica de ventas que se utiliza en relación con los procesos de producción?

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

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

Las actividades planteadas para la competencia le permitirán fortalecer la capacidad de seleccionar técnicas de ventas con los clientes del sector financiero y las organizaciones.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA4-210301089-AA1. Establecer técnicas de ventas de acuerdo a las políticas institucionales.

El objetivo de esta actividad es fortalecer los conocimientos sobre las técnicas de ventas: concepto, métodos, estrategias, parámetros de entrevista comercial, criterios del protocolo de servicio, métodos de ventas y evaluación del asesor o vendedor aplicables en todos los campos y diferentes tipos de organizaciones.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Gestión de la información y la comunicación".**

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

- **Evidencia GA4-210301089-AA1-EV01**. **Video-sustentación técnicas de ventas de acuerdo a las políticas institucionales.**

En esta evidencia bajo el aprendizaje en proyectos, deben recrear una asesoría a un cliente, al cual le vamos a ofrecer 4 productos financieros; dos productos de ahorro, dos productos de crédito.

Antes de tener la asesoría del cliente, debemos perfilar al cliente con información como:

- Ocupación
- Antigüedad en la ocupación
- Personas a cargo
- Ingresos
- Experiencia previa en este tipo de productos.

En definitiva, cualquier información que sea definitiva para hacer una adecuada perfilación del cliente, una vez tengamos claro los productos tanto de ahorro como de crédito que puedan aplicar al cliente procedemos a explicar de cada producto:

- Beneficios
- Características
- Requisitos (en este espacio explicamos en qué consisten los documentos que debe presentar el cliente, donde lo pueden gestionar el cliente y en términos generales una descripción de cada documento presentado por el cliente)

En la asesoría se debe visualizar el rostro del aprendiz, teniendo en cuenta los técnicos de ventas analizadas en el material de estudio, además se debe visualizar el carnet y además una postura comercial y una presentación de acuerdo al perfil de egreso. El cliente no es necesario que se visualice en la asesoría, pero sí se debe escuchar.

Una vez terminada la intervención con le cliente, el aprendiz/asesor debe explicar y sustentar como paso siguiente donde se pueda observar al aprendiz, las razones por las cuales el cliente aplica para los productos escogidos.

Como anexo, el asesor debe hacer una carta de propuesta comercial que se le enviaría el cliente, dicha propuesta es un documento que se debe subir en pdf y que debe contener:

- Todos los elementos de una propuesta comercial escrita
- Preámbulo comercial

- Productos para ofrecer, beneficios, características, et y requisitos a solicitar al cliente, explicando cada documento.
- Cierre

Cada aprendiz debe adjuntar el guion usado previo a la grabación del video y todas las cartas de propuesta comercial deben ser diferentes.

Orientaciones para la elaboración del video

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar: <u>video técnicas de ventas.(ULR de asesoría con cliente + explicación de las razones por las cuales se escogieron los productos; guion del video asesoría, carta propuesta comercial.</u>**
- **Formato:** URL del video con permisos de visualización y pdf (para guion de video y carta de propuesta comercial)
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video-sustentación técnicas de ventas de acuerdo a las políticas institucionales. GA4-210301089-AA1-EV01**.

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA4-210301089-AA2. Ejecutar propuestas comerciales de acuerdo a las políticas institucionales.

El desarrollo de esta actividad de aprendizaje es **individual** y su objetivo es fortalecer los conocimientos en lo relacionado a la gestión y la comunicación, aplicables en todos los campos y diferentes tipos de organizaciones.

<u>Duración:</u> 48 horas.

<u>Materiales de formación a consultar</u>: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Gestión de la información y la comunicación".**

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

- **Evidencia GA4-210301089-AA2-EV01. Foro propuesta comercial de acuerdo a políticas institucionales**

Para el desarrollo de esta evidencia se requerirá de su participación en el foro y de observar un video, el cual está basado en los pasos para la elaboración de un proyecto que genera una propuesta de venta. Es importante que siga las indicaciones presentadas a continuación y así cumplir con el propósito enmarcado en esta realización.

Orientaciones para la elaboración de la evidencia:

- De la evidencia anterior, se mejoran los aspectos retroalimentados y además se agrega:

    1. Documentos que se deben gestionar en el banco para la vinculación de los productos(el asesor debe mencionar y explicar en qué consiste cada formato que se gestiona en el banco)
    2. Explicar toda la secuencia desde que el cliente presenta interés en el producto hasta que se da por cumplida la misión de que el cliente tenga el producto. Explicando pasos y duración en cada proceso.
    3. En la carta de propuesta comercial se agregan los documentos que se deben gestionar en el banco para la vinculación de los productos en cuestión.

Aspectos a tener en cuenta para la participación en el foro

- Crear la consigna del foro.
- Utilizar normas de cortesía.
- Mostrar total respeto hacia las participaciones de las otras personas.
- Manejar la netiqueta, el escribir en mayúscula es sinónimo de estar gritando. No obstante, las mayúsculas a veces se pueden usar para enfatizar una palabra o una frase.
- Cuidar la ortografía y la redacción para que las ideas que se desean compartir sean comprendidas con mayor objetividad. No se deben utilizar signos o abreviaturas para sustituir palabras.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar: <u>Video Asesoría mejorada.(ULR de asesoría con cliente + explicación de las razones por las cuales se escogieron los productos; guion del video asesoría, carta propuesta comercial.</u>**
- **Formato:** URL del video con permisos de visualización y pdf (para guion de video y carta de propuesta comercial)
- Para el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro propuesta comercial de acuerdo a políticas institucionales. GA4-210301089-AA2-EV01.**

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

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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, se analizan los planes y programas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el 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 GA4-220601501-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 tarea.

Orientaciones para el desarrollo de la actividad:

Esta actividad de aprendizaje consta de dos partes:

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 en el caso anterior 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 presentada en el caso, 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 para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** documento con la siguiente estructura:
  - Título.
  - Desarrollo (análisis y matriz).
- **Formato:** Word.
- 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. GA4-220601501-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**".

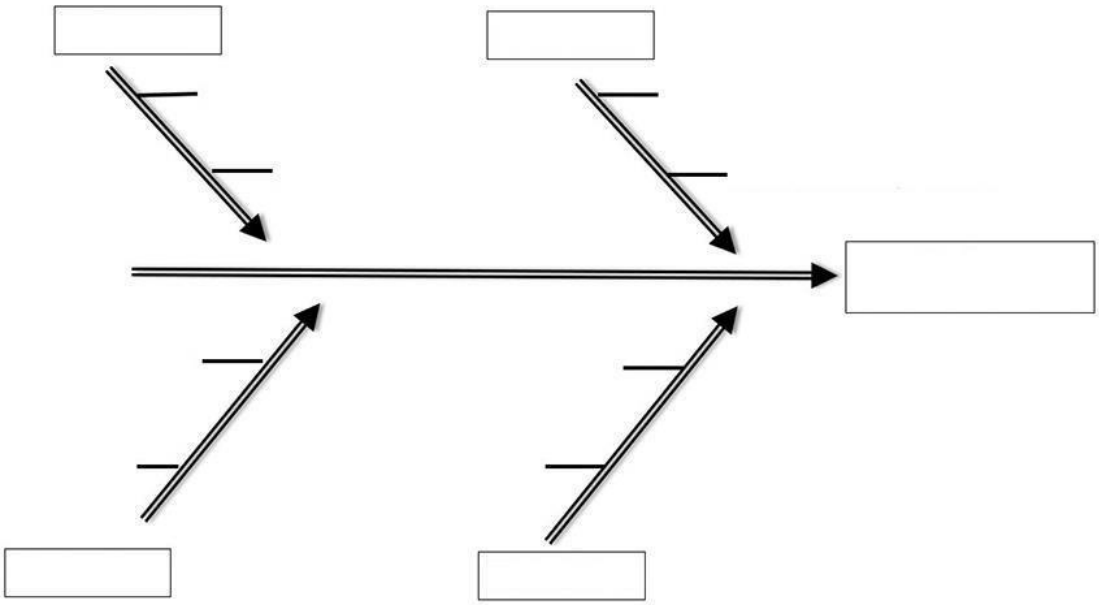
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA4-220601501-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 en 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_DiagramaIshikawa**" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Orientaciones para el desarrollo de la actividad:

Basado en el caso expuesto de la actividad anterior, elaborar un diagrama de Ishikawa o Espina de pescado donde, tomando la imagen modelo, deberá identificar el problema, las posibles causas y efectos.



Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto específico 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_DiagramaIshikawa**,** 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). GA4-220601501-AA2-EV01.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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 estos. De esta forma se participa en la implementación de acciones coordinadas para el monitoreo de planes, programas ambientales y de SST según su área de desempeño.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Legislación en 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 GA4-220601501-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 para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** un mapa mental con los planes y acciones en SST.
- **Formato:** si el mapa mental se gestiona manualmente, digitalizar con extensión PDF. Si se usa herramienta digital, exportar a PDF. Dentro del mapa mental en la parte inferior derecha debe colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío 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. GA4-220601501-AA3-EV01.**

3.2.4 Actividad de aprendizaje GA4-220601501-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: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Legislación en 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 GA4-220601501-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 para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** video expositivo.
- **Forma de presentación:**
  - El video exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - El tiempo del video exposición estará enmarcado entre los 3 a 7 minutos.
  - Debe contener mínimo 10 oportunidades de mejora que involucren aspectos relacionados con el medio ambiente y SST.
  - Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
  - El video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio a donde se subió.
- Para hacer el envío 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. GA4-220601501-AA4-EV01.**

3.3 Actividades 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)

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

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

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA1. Presentar funciones de su ocupación laboral.

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

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

Duración: 24 horas.

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

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

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV01. Documento escrito.**

Elabore un documento escrito a modo de correo electrónico donde se realiza la postulación a un puesto de trabajo incluyendo datos relevantes de la hoja de vida y haciendo uso efectivo de la netiqueta.

La estructura general del documento escrito debe ser la siguiente:

Título (asunto): debe enmarcar la idea general del mensaje y describir brevemente la temática de este. No limitarse a una sola palabra.

Saludo: redacte un saludo que exprese un grado de cordialidad el cual debe ser coherente y mantenerse a lo largo del mensaje.

Cuerpo del mensaje: incluya la palabra "solicitud" y el cargo al cual se postula. El objetivo principal de escribir el correo electrónico para la solicitud de empleo es que la entidad que puede contratarlo conozca algunas de las posesiones imperativas que deben formar parte de su saber profesional:

- El propósito de la solicitud de empleo.
- Qué trabajo está solicitando.
- Habilidades para desempeñar el trabajo al cual se postula.

- Qué tiene que ofrecer a la empresa.
- Datos básicos para que el destinatario pueda ponerse en contacto.

Despedida: cierre el mensaje en el que se reafirme el grado de formalidad utilizado en el saludo y en el cuerpo de la carta.

Dato remitente: ubique los datos conformados como nombres, lugar de origen, profesión.

La **extensión** del mensaje escrito en un documento será de 1 a 3 páginas, con tipo de letra Times New Roman, tamaño 12 e interlineado 1,5.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el mensaje de correo escrito a modo correo electrónico será de máximo de 1 página a 3 páginas y una extensión de entre 200 y 400 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con redacción y las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento escrito. GA4-240202501-AA1-EV01.**

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Video-sustentación técnicas de ventas de acuerdo a las políticas institucionales. GA4-210301089-AA1-EV01	• Presenta informes de técnicas sobre las etapas de la venta, según política comercial. • Orienta al cliente, según canales establecidos por la entidad.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210301089-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Foro propuesta comercial de acuerdo a políticas institucionales. GA4-210301089-AA2-EV01	• Presenta propuesta comercial al cliente, según política institucional.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210301089-AA2-EV01
Evidencia de conocimiento: Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.	• Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la Normatividad vigente.	**Lista de verificación:** IE-GA4-220601501-AA1-EV01

GA4-220601501-AA1-EV01	• Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.	
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). GA4-220601501-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. • 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.	**Lista de verificación:** IE-GA4-220601501-AA2-EV01
Evidencia de conocimiento: Mapa mental respecto a los planes y acciones establecidos en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA3-EV01	• Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. • Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos Seguros de su entorno laboral.	**Rúbrica:** IE-GA4-220601501-AA3-EV01
Evidencia de producto: Video expositivo sobre oportunidades de mejora en medio ambiente y SST. GA4-220601501-AA4-EV01	• 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. • Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la	**Rúbrica:** IE-GA4-220601501-AA4-EV01

	SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización.	
Evidencia de producto: Documento escrito. GA4-240202501-AA1-EV01	• Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. • Da consejos simples de salud y seguridad. • Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-240202501-AA1-EV01

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS:

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

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

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

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

Análisis financiero: estudio minucioso que se realiza a la información contable de una organización, de las cuales se determinan unos indicadores, que nos indican la realidad de la organización.

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

Centrales de riesgo: vigila y reporta la información respecto al comportamiento crediticio de las personas u organizaciones.

Cliente: un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa (Quiroa, 2019).

Contabilidad: la contabilidad es la parte de las finanzas que estudia las distintas partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de una empresa o entidad (Gil, 2015).

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

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.

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

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).

Encuesta: instrumento de recolección de datos para posteriormente ser analizados.

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.

Estados financieros: los estados financieros reflejan las operaciones o transacciones diarias que demuestra una empresa en sus actividades, siendo resumidas en la estructura exhibida como estado financiero. Los estados financieros se alimentan de la información suministrada por los libros contables (Elizalde, 2019).

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.

Indicadores financieros: un análisis o estudio financiero se llega a basar en el cálculo de los indicadores de las finanzas los mismos que son expresados por la eficiencia, solvencia, rendimiento, liquidez, endeudamiento, y la rentabilidad que posee la entidad (Moreno, 2014).

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 (SGSST), 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.

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

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.

Riesgo: la posibilidad de un suceso no deseado

Servicio: el servicio se entiende, en el ámbito económico, en la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Sánchez Galán, 2016)

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

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:

Congreso de Colombia. (1971). Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio.

Elizalde, L. (2019). *Los estados financieros y las políticas contables. 593 Digital Publisher, 4*(5-1), 217-226. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/159

Figarola, I. (s. f.). *Fonética inglesa (th).* https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Gil, S. (13 de 07 de 2015). *Contabilidad*. https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html

Icontec. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC 3701 Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. Icontec.

ISO. (2015). ISO 9000:2015(es). https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es

Marcillo, C., C., y Aguilar, G., C., y Gutiérrez, J., N. (2021). *Digital Publisher CEIT.* Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia.https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/544

Moreno, F., J. (2014). *Contabilidad básica.* Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas.* http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Palomo, M., M. (2014). *Atención al cliente.* Paraninfo SA.

Peiró, R. (2020). *Calidad.* https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html

Quiroa, M. (2019). *Cliente.* https://economipedia.com/definiciones/cliente.html

Sánchez, G., J. (2015). *Empresa.* https://economipedia.com/definiciones/empresa.html

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

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ligia Marcela Arévalo Guio	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Nidya Solórzano Ochoa	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Germán Leonel Sarmiento Cruz	Experto disciplinar.	Centro de Gestión Industrial	Noviembre de 2020
	Natalia Andrea Bueno Pizarro	Evaluador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo 2022
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	José Francisco Chará Carrero	Experto Temático	Regional Norte de Santander- Centro de la Industria, La Empresa	Junio 2022
	Caterine Bedoya Mejia	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial	Julio 2022
	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Agosto de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Agosto de 2022
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Agosto del 2022.

8 CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					