PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Código del Programa de Formación: 631110

Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Protocolo de mejoramiento de atención al cliente para los vendedores de cinco microempresas de los municipios del norte del valle.

Fase del Proyecto (si es formación Titulada) **Ejecución**

Actividad de Proyecto (si es formación Titulada) Desarrollar el Protocolo para el Mejoramiento de las Ventas y el Servicio al Cliente en las 5 Microempresas de los Municipios del Norte del Valle.

Competencias y Resultados de aprendizaje

- Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición
- Identificar los comportamientos del mercado según resultados de la investigación y tendencias del entorno
- Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa
- Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Definir y aplicar técnicas y procedimientos para la organización del surtido de acuerdo con los productos.
- Elaborar pronósticos y presupuestos de ventas de acuerdo con su clasificación, mediante la identificación de las cuentas que lo componen y la aplicación de técnicas de pronóstico y principios de presupuestación en la definición del presupuesto de gastos de mercadeo

- Realizar el proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas siguiendo procedimientos para negociar un producto o servicio en un mercado específico, conforme a las políticas de venta y los términos d
- Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
- Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
- Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
- Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico



- Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral

- Duración de la Guía: 3 MESES

2. PRESENTACION

Aprendiz,

Iniciamos la fase de ejecución de su proyecto formativo “Protocolo de mejoramiento de atención al cliente para los vendedores de 5 microempresas de los municipios del norte del valle.”, en esta fase debemos crear conciencia en las microempresas, de la importancia de un buen manejo de estrategias de promoción, organización y comercialización de los productos y servicios ofertados. Todos estos elementos ayudan a la organización a la consecución de metas y mejoramiento de las ventas utilizando las habilidades y competencias de sus empleados para crear e innovar.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Mediante charla magistral su Instructor describirá los conceptos y principios del servicio al cliente, una vez realizada, el aprendiz deberá resolver un cuestionario, sobre temas relativos al servicio al cliente, conociendo las políticas de la organización, la etiqueta, protocolo, medios tecnológicos y normas de cortesía

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Mediante videos el aprendiz observara e identificara:

a) Los tipos de clientes
b) Las actitudes y comportamientos éticos del cliente interno hacia el cliente externo.
c) Manejo de identidad corporativa.
d) Atención personalizada que cumpla los estándares del servicio.
e) Aplicar las normas de calidad en el servicio.
f) Manejo de la información.
g) Conocimiento de portafolio de servicios de la organización.
h) Trazabilidad en el servicio.

Organizado de forma individual. Donde interpretaran situaciones pre-establecidas por el instructor que permitan evidenciar comportamientos y actitudes relacionadas con el servicio al cliente.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

1. APLICAR ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN, ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS EN LA MICROEMPRESA SELECCIONADA

Programa y estrategias de exhibición aplicadas en la microempresa seleccionada

Aprendiz, en la fase anterior se diseñó el programa de estrategias y técnicas de exhibición teniendo en cuenta las características, beneficios y usos de los productos y/o servicios, de acuerdo con el protocolo de la microempresa seleccionada.

Estrategias y técnica de exhibición

2. PRONOSTICAR LAS VENTAS FUTURAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS EN LA UNIDAD PRODUCTIVA

Pronóstico y presupuesto

Calcular los costos del programa de exhibición de los productos y/o servicios de la microempresa asesorada.

Todas las actividades desarrolladas para el mejoramiento de una microempresa necesariamente deben de incurrir en un costo, bien sea en materiales, pago de sueldos, desplazamientos, *spots* publicitarios, refrigerios, entre muchos otros. En este caso específico es necesario presupuestar:

Costo de desarrollo del programa de exhibición de los productos y/o servicios elaborados para la empresa asesorada en cuanto a (organización del stand o punto de venta, adecuaciones locativas, estructuras para exhibición, empaque, decoración, muestras gratis, degustaciones y publicidad, etc.).

Elabore en Excel el presupuesto de costos y gastos para estas actividades, prepare un informe para presentar a sus compañeros, instructores, profesores y al empresario asesorado.

Con la orientación de su instructora del área técnica y con el apoyo del material suministrado, construya en Excel el pronóstico de ventas de la empresa asesorada teniendo en cuenta la información obtenida de años anteriores, investigar meses fríos, calientes y estándares en cuanto a las ventas
Entregue un archivo digital que contenga el pronóstico de las ventas con sus respectivas gráficas y observaciones.

3. DESARROLLAR LAS TECNICAS DE COMUNICACIÓN Y NEGOCIACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATECIÓN AL CLIENTE PARA REALIZAR EL CIERRE DE LA VENTA

Desarrollar las técnicas de Comunicación estratégica- empresarial y Comunicación Asertiva



La comunicación es una herramienta fundamental para la realización de cualquier actividad humana, estimados aprendices los invito a desarrollar las siguientes actividades que les permitirá conocerla, para así usarlas de manera estratégica en las empresas a apoyar:

1. Aprendiz de manera individual analice la forma en que usted usa la comunicación (oral, escrita, visual, gestual y corporal, auditiva) en sus actividades cotidianas; posteriormente, realice un esquema y asígnele un porcentaje que indique el nivel de tiempo usado para cada clase de comunicación y señale las actividades que se ven involucradas en cada tipo de comunicación, finalmente con los resultados obtenidos concluya sobre lo plasmado en el esquema y socialice con el grupo.

2. En grupos de trabajo visualicen el cortometraje “Kismet dinner” que se encuentra en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4; analicen desde los elementos de la comunicación, el problema que se presenta durante la historia y la forma en que se soluciona. Plasme este ejercicio en un diagrama que permita visualizar los puntos requeridos y por medio de una mesa redonda comparta con el grupo el análisis realizado.



3. En grupos de trabajo les será asignado un tipo de comunicación, consulten en fuentes verídicas sus características, ventajas y desventajas; luego, planeen una actividad dinámica en donde den a conocer a sus compañeros de formación lo consultado.

4. Aprendices, a continuación se presenta un problema de comunicación en una empresa, léanlo en grupos de trabajo y realicen un diagnóstico donde detecten las causas que generan esta situación, además propongan una solución comunicativa para cada persona implicada en el acontecimiento; finalmente, en un conversatorio grupal den a conocer a sus compañeros de formación lo que han propuesto en el ejercicio.

> *Un miembro del equipo en un centro de salud está preocupado por el bienestar de un residente. Ha notado cambios pequeños pero inquietantes en su comportamiento. Golpea a la puerta de la directora. Impacientemente, la directora le hace señas para que entre y apenas levanta la cabeza de los papeles. El empleado comienza a hablar. La directora no responde y se ve impaciente. "Si, pero ¿qué pasa, específicamente?”, interrumpe. Luego, contesta el teléfono. "No importa", balbucea el empleado y se retira de la habitación. (Wainwright, 2013)*

Implementar las Técnicas de Negociación Según el Tipo de Cliente

Teniendo en cuenta la presentación realizada por su instructor sobre comunicación asertiva, técnicas de negociación y personalidades de los clientes, de Forma Individual realice la Simulación de una clínica de ventas, en la cual aplique:



- Estilos de comunicación (agresivo, pasivo, asertivo)
- Técnicas de negociación y cierre ventas, según la personalidad del cliente.
- Tácticas de venta cruzada

de

Para ello, primero estructure un guión que contenga una situación de negociación, dando a conocer el producto diseñado en la fase anterior, así como las características y beneficios de sus productos, buscando lograr el cierre de la venta.

Para la representación utilice todos los elementos necesarios de tal manera que sea lo más real posible, tales como: vestuario, publicidad o información de la compañía y todos los insumos que considere importantes

para interpretar el guion; recuerde que la comunicación NO verbal también juega un papel fundamental en el mensaje a emitir.



Al final de la actividad, resalte las ventajas y/o desventajas de cada estilo.

Desarrollar el protocolo de servicio al cliente

¡Manos a la Obra! YA , A PRESENTAR EL PROTOCOLO

Retomando el desarrollo de nuestro proyecto diseñado en la fase de planeación y aplicando los ajustes realizados en la presente guía respecto al protocolo de atención al cliente ¡MANOS A LA OBRA!...

De Forma Individual, me dispongo a realizar una simulación en donde se muestre todo el protocolo de atención al cliente que ustedes plantearon y desarrollaron durante las fases del proyecto formativo, teniendo en cuenta el plan de mercadeo, el material publicitario elaborado y demás elementos de apoyo respecto a la microempresa seleccionada en donde se evidencie los siguientes aspectos:

- Colores institucionales para el local
- Aviso publicitario, logo y slogan
- Fijar la misión, la visión, el reglamento de trabajo, RUT y/o cámara de comercio
- La señalización de las rutas de evacuación, punto de encuentro y zonas de riesgos
- Manejo de los residuos con los puntos ecológicos, usar material reciclable para elaborar la maqueta
- Ofrecer material publicitario y promocional como volantes, achiches, pendones
- Aplicar estrategias de ventas como las demostraciones, degustaciones y muestras gratis

Realizar atención a clientes mostrando el proceso de negociación

¡Realización del evento para la presentación del protocolo!…

Proceda de forma individual a ejecutar la Socialización del protocolo de Servicio al cliente por medio de una simulación, la cual debe realizar un Video y socializarlo, de acuerdo con todo lo planeado en las diferentes fases; asegúrese de disfrutar esta experiencia, que con seguridad será muy enriquecedora y lo fortalecerá en su desarrollo de habilidades y competencias laborales; recuerde además realizar registro fotográfico de la actividad.

Cierre de venta

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Aprendiz, elabore un Collage en papel kraft, que contenga fotos del antes, durante y después de la realización de las diferentes actividades con la empresa asesorada; incluya apuntes sobre los aspectos por mejorar y los aspectos positivos que le dejan como aprendizaje el desarrollo de esta muestra comercial. Socialice estos resultados, con el fin de realizar un balance de la actividad, retroalimentando las estrategias, técnicas de exhibición, atención al cliente y aspectos actitudinales.

Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje dotado con escritorios y buena iluminación
Materiales:

1. ESTUCHE PARA ESCARAPELTAS MEDIANO
2. CORDON PARA ESCARAPELAS
3. PAPEL TAMAÑO CARTA
4. PAPEL TAMAÑO OFICIO

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Evidencias de Desempeño:** Presentación del protocolo de servicio al cliente aplicando el proceso de ventas. Ejecución del evento, aplicando el protocolo de atención al cliente, técnicas de exhibición y negociación. • Hablemos de integralidad en su proyecto formativo • Maratón de ejercicios físicos • Aplicación de técnicas de trabajo	Evalúa el impacto económico de la exhibición en relación con la cantidad de dinero en proporción al área del local y las modalidades de exposición de los productos en los niveles y zonas, los nuevos clientes, la participación de la exhibición en el volumen de ventas y el retorno sobre la inversión y la cantidad de referencias a partir de la relación ventas-surtido y el rendimiento del espacio. Calcula la rentabilidad de la exhibición considerando el precio de venta y compra, cantidades vendidas y coeficiente de rentabilidad, el número de clientes de la zona de	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas. **Instrumento de evaluación:** Cuestionario. **Técnica de evaluación:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño. **Técnica de evaluación:** Valoración de producto.

en equipo, comunicación asertiva, valores labores y relaciones interpersonales en el contexto productivo y social. • Building information about daly situations **Evidencias de Producto:** Informe con el presupuesto y el pronóstico de las ventas de la microempresa seleccionada Informe con estrategias de exhibición de surtido en la microempresa seleccionada Técnicas de comunicación y negociación aplicadas en el protocolo de mejoramiento de servicio al cliente Afiche pausas activas	influencia, la frecuencia o número de veces que un cliente compra en un periodo de tiempo Presenta y argumenta a los clientes los beneficios y características de los productos y servicios apoyados con el uso de catálogos, manuales, programas o navegadores. Maneja situaciones embarazosas frente a las preguntas y objeciones del cliente. Estructura las condiciones y términos de negociación de acuerdo con políticas gubernamentales, normas de comercio y manuales de envió nacionales e internacionales Identifica las cuentas de ingresos y gastos relacionadas con la actividad de mercadeo mediante la aplicación de principios contables y el conocimiento de las variables relacionadas. Estructura presupuestos de ventas aplicando los métodos para la elaboración de presupuestos con el apoyo de software a partir de los resultados de ingresos y gastos. Realiza pronósticos de ventas a partir de la aplicación de técnicas estadísticas de	**Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo

	regresión y correlación con el apoyo de software y con base en el comportamiento y tendencias del mercado. Elabora proyecciones apoyados por la aplicación de software a partir de la interpretación de los estados financieros y de acuerdo con la definición del plan de necesidades de las áreas o unidades de negocio. Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. Asiste puntualmente a la realización de la actividad Muestra respeto hacia sus compañeros	

	Conserva la espalda recta mientras se encuentra realizando actividades físicas de fortalecimiento muscular a nivel de Extremidades Inferiores. Ubica las piernas al ancho de los hombros, mientras se encuentra realizando el fortalecimiento muscular a nivel de Extremidades Superiores e inferiores. Conserva la espalda recta mientras se encuentra de pie, realizando actividades de traslado de su cuerpo en el espacio. Conserva las piernas con semi-flexiòn de rodilla mientras se encuentra de pie, realizando actividades de traslado de su cuerpo en el espacio. Identifica rangos de movimiento articular con el fin de prevenir riesgos ergonómicos al realizar los ejercicios de la rutina elaborada. Refleja la aplicación de ejercicios de refuerzo orientados al mejoramiento de la postura y esquema corporal durante la realización de ejercicios de la rutina elaborada. Demuestra dominio bilateral de sus extremidades inferiores y superiores durante la realización de la rutina de ejercicios elaborada. Coordina sus movimientos de manera fluida, armónica y acorde.	

	Evidencia destrezas psicomotrices durante la realización de la rutina de ejercicios elaborada. Realiza ejercicios acordes a los requerimientos de su programa de formación y su proyecto formativo Realiza la rutina entre el rango de tiempo establecido 5 minutos. Participa activamente en las actividades deportivas y físicas orientadas previamente por el instructor (a) durante su proceso formativo. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y	

	productivas según estándares de protección ambiental. Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Escribe o presenta descripciones de situaciones cotidianas, observadas su entorno	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Planificación estratégica**: es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Dentro de los negocios se usa para proporcionar una dirección general a una compañía (llamada Estrategia empresarial) en estrategias financieras, estrategias de desarrollo de recursos humanos u organizativos, en desarrollos de tecnología de la información y crear estrategias de marketing para enumerar tan sólo algunas aplicaciones.

- **Plan de acción**: es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

- **Plan financiero:** Esta herramienta le permite a emprendedores y empresarios tener una versión cuantificada de su idea negocio, trazar objetivos, encontrar la manera más adecuada de llevar lo planeado a la realidad y generar credibilidad ante los inversionistas. En resumen, puede decirse que es el mapa que contiene la dirección a seguir para alcanzar las metas en el plano económico.

- **Estructura organizacional:** Se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y

empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

- **Marketing verde:** Es el marketing de productos que son mostrados como ambientalmente preferibles sobre otros.[1] De esta manera el marketing verde incorpora un gran rango de actividades, incluyendo modificación de productos, cambios a los procesos de producción **empaques sustentables**, así como la modificación de la publicidad. Aun así, definir al marketing verde no es una tarea simple, donde muchos significados se intersecan y contradicen unos a otros; un ejemplo de esto podría ser la existencia de definiciones social, ambiental y ventas al por menor que varían y están relacionadas a este término. Otros términos similares usados son **marketing ambiental** y **marketing ecológico**.

- **Empaques verdes:** El auge del ambientalismo lleva al packaging. Ya no es suficiente tener empaques atractivos, ahora también deben ser "verdes".

- **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Estos servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas.

- **Góndola:** es un tipo de mueble dispuesto a modo de pared para exhibir productos al consumidor en los puntos de ventas. Debido a sus dimensiones, se utilizan especialmente en las grandes superficies de autoservicio y su longitud es el principal componente del lineal.

- **Salud Ocupacional:** Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

- **Comunicación organizacional:** es según Collado, "un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los grupos stakeholders de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos". (Fernandez Collado, 1997, págs. 27-31).

- **La comunicación**: es básicamente la forma en la que se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor, pero cuando hablamos de Comunicación Asertiva o Asertividad, incluimos la actitud de esa comunicación, ya que es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada. (Divulgación dinámica, 2017)

- **Actitud crítica**: Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito. Según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada.

- **Medio Ambiente:** conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.

- **Manejo integral de residuos sólidos:** Conjunto de operaciones dirigidas a dar a los residuos el destino más adecuado de acuerdo con sus características, con la finalidad de prevenir daños o riesgos para la salud humana o el ambiente. Incluye el almacenamiento, el barrido de calles y áreas públicas, la recolección, la transferencia, el transporte, el tratamiento, la disposición final y cualquier otra operación necesaria.

- **Residuos sólidos:** Cualquier material incluido dentro de un gran rango de materiales sólidos, también algunos líquidos, que se tiran o rechazan por estar gastados, ser inútiles, excesivos o sin valor. Normalmente, no se incluyen residuos sólidos de instalaciones de tratamiento.

- **Problema ambiental:** daño que se hace al medio ambiente al realizar diversas actuaciones y que tienen consecuencias sobre los ecosistemas.

- **Curriculum Vitae**: a brief biographical résumé of one's career and training, as prepared by a person applying for a job

- **Resumé**: a brief written account of educational and professional qualifications and experience.

- **Major:** to follow a major course of study

- **Relaciones interpersonales:** son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación.

  Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. Estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

question word	function	example sentence
what	asking for information about something	What is your name?
	asking for repetition or confirmation	What? I can't hear you. You did what?
what...for	asking for a reason, asking why	What did you do that for?
when	asking about time	When did he leave?
where	asking in or at what place or position	Where do they live?
which	asking about choice	Which colour do you want?
who	asking what or which person or people (subject)	Who opened the door?
whom	asking what or which person or people (object)	Whom did you see?
whose	asking about ownership	Whose are these keys? Whose turn is it?
why	asking for reason, asking what...for	Why do you say that?
why don't	making a suggestion	Why don't I help you?

how	asking about manner	How does this work?
	asking about condition or quality	How was your exam?
how + adj/adv	asking about extent or degree	see examples below
how far	distance	How far is Pattaya from Bangkok?
how long	length (time or space)	How long will it take?
how many	quantity (countable)	How many cars are there?
how much	quantity (uncountable)	How much money do you have?
how old	age	How old are you?
how come (informal)	asking for reason, asking why	How come I can't see her?

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Las relaciones interpersonales. Tomado de: https://www.definicionabc.com/social/relaciones-interpersonales.php. Recuperado de: 1 de junio 2017.

- **Daily routine Worksheet 5.**
  Recuperado de: https://www.englishclub.com/vocabulary/wh-question-words.htm

https://englishatiessf.webs.com/Daily%20Routine_pictures%20and%20questions.pdf . tomado de: 11 de octubre 2019.
- English dictionary: recuperado de: https://www.lexico.com/en. tomado de: 17 de julio 2019

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Maria Andrea De La Torre** **Claudia Soto** **Luis Rodolfo Hurtado** **Diana Gaviria/ Semadar Peada Soto** **Mauricio Galvis** **Gloria Eugenia Escarria**	**Instructores CTA**	**CTA**	**1 de abril de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					