Actividad de aprendizaje 14

Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"*

En la interacción con una segunda lengua, no se puede obviar un tema de tanta importancia como lo es el manejo de los verbos. Si un profesional no posee un léxico enriquecido por el manejo de los verbos en inglés, sería casi imposible que pueda expresarse de forma clara en este idioma.

Para afianzar el tema mencionado, lleve a cabo la evidencia *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"* estudiando el material de formación "*Using regular and irregular verbs*", los materiales de apoyo y analizar el siguiente caso:

> La empresa "*My sweet candy*" produce caramelos y chicles y necesita conocer la opinión de los clientes, para esto, elaboraron una encuesta para medir el grado de satisfacción y quisieran conocer los resultados a partir de un informe donde se evidencie y analice la situación.

Este taller cuenta con dos momentos: uno escrito y otro oral. Durante el momento inicial, el aprendiz deberá a partir del caso anterior, lo siguiente:

Primer momento: producción escrita

- Leer y analizar la encuesta de medición del grado de satisfacción del cliente, la cual se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.
- Realizar un informe utilizando verbos regulares e irregulares en pasado y presente con un mínimo de 150 palabras y máximo 300 palabras que explique el resultado de la encuesta de satisfacción al cliente analizada. Para el desarrollo de este informe puede usar la herramienta ofimática de su preferencia.
- Enviar el archivo en formato .doc o .pdf. mediante el enlace dispuesto en la plataforma de aprendizaje.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.

2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.

3. Dejar un comentario al instructor (opcional).

4. Clic en Enviar.

Momento 2: socialización – Sesión virtual

En este momento, el aprendiz deberá participar en una sesión en línea (previamente definida por el instructor) donde el aprendiz y otros 3 compañeros expondrán en inglés lo realizado en el informe e indicando si el tipo de herramienta utilizada para medir el grado de satisfacción de los clientes fue el adecuado y el porqué.

El instructor programará la sesión virtual y definirá los grupos de aprendices, el aprendiz deberá revisar constantemente los anuncios en la página principal del programa de formación y los demás medios de comunicación usados con el instructor para conocer la fecha y la hora.

Para saber más acerca de cómo participar en una sesión en línea, consulte el botón Tutoriales, opción videos sobre el manejo de la plataforma, clic en Ingresar como participante en Blackboard collaborate

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar el material de aprendizaje y los materiales complementarios para la elaboración satisfactoria de la presente evidencia.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"*. Total horas: 13, 2 (D) y 11 (I).

Criterios de evaluación
• Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés

Customer Satisfaction Survey Template

1. ***How likely is that you would recommend this company to a friend or colleague?***

Not all likely *Extremely likely*

0	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*

2. ***Overall, how satisfied or dissatisfied are you with our company?***

o *Very satisfied.*

o *Somewhat satisfied.*

o *Neither satisfied nor dissatisfied.*

o *Somewhat dissatisfied.*

o *Very dissatisfied.*

3. ***Which of the following words would you use to describe our products? Select all that apply.***

o *Reliable.*

o *High quality.*

o *Useful.*

o *Unique.*

- o *Good value for money.*
- o *Overpriced.*
- o *Impractical.*
- o *Ineffective.*
- o *Poor quality.*
- o *Unreliable.*

4. ***How well our products meet your needs?***

- o *Extremely well.*
- o *Very well.*
- o *Somewhat well.*
- o *Not so well.*
- o *Not at all well.*

5. ***How would you rate the quality of the product?***

- o *Very high quality.*
- o *High quality.*

- *Neither high nor low quality.*
- *Low quality.*
- *Very low quality.*

6. ***How would you rate the value for money of the product?***

- *Excellent.*
- *Above average.*
- *Average.*
- *Below average.*
- *Poor.*

7. ***How responsive have we been to our questions or concerns about our products?***

- *Extremely responsive.*
- *Very responsive.*
- *Somewhat responsive.*
- *Not so responsive.*
- *Not at all responsive.*

- *Not applicable.*

8. ***How long have you been a customer of our company?***

- *This is my first purchase.*
- *Less than six months.*
- *Six months to a year.*
- *1- 2 years.*
- *3 or more years.*
- *I haven't made a purchase yet.*

9. ***How likely are you to purchase any of our products again?***

- *Extremely likely.*
- *Very likely.*
- *Somewhat likely.*
- *Not so likely.*
- *Not at all likely.*

10. Do you have any other comments, questions or concerns?

I liked the product a lot, but I would like to know if you are going to produce more flavors. (SurveyMonkey, 2016)[1]

[1] SurveyMonkey. (2016). *Customer Satisfaction Survey Template*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en https://es.surveymonkey.com

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Formato para Desarrollo de Evidencia

Programa de formación titulada	Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información.					
Nombre de proyecto formativo	Diseño y construcción de software a la medida para el sector empresarial.					
Actividad de proyecto	AP5. Determinar la estructura lógica del sistema de información.		**Fase del proyecto formativo**		Diseño	
Actividad de aprendizaje	AA6. Definir la arquitectura hardware a utilizar para el funcionamiento del sistema de información.					
Resultado(s) de aprendizaje	24020150102. Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc. 24020150107. Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.					
Nombre de la evidencia	**Construcción de un glosario técnico en inglés para el área ocupacional**					
Tipo de evidencia (marcar con X)	**Conocimiento**		**Producto**	**x**	**Desempeño**	
Descripción de la evidencia	Durante la etapa de definición de la estructura tecnológica del sistema de información que se encuentra desarrollando como parte de su proyecto formativo, es probable que tenga que enfrentarse a vocabulario de una alta naturaleza técnica relacionado con el equipamiento tecnológico que deberá utilizar para poner en marcha dicho sistema. Normalmente, este vocabulario se presenta en inglés debido a que las principales compañías que manufacturan o producen dichos componentes o aquellas que han sido pioneras en su elaboración y se localizan en países de habla inglesa, o manejan un amplio mercado internacional mediado por el inglés como lengua franca. Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental que, como futuro analista y desarrollador de sistemas informáticos, se familiarice con el uso de glosarios técnicos en inglés relacionados con temáticas técnicas de su campo de trabajo, ya que esto le permitirá manejar un vocabulario mucho más amplio y especializado, facilitando así la interpretación y correcta comprensión de textos y documentos propios de su área.					
Producto entregable	Glosario técnico elaborado en una wiki grupal en plataforma.					

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Formato para Desarrollo de Evidencia

Criterios de evaluación (Del diseño curricular)	- Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, así este no esté explícito.					
Instrumento de evaluación (marcar con X)	**Lista de chequeo**	**x**	**Rúbrica**		**Otro (cuál)**	

Evidencia
Construcción de un glosario técnico en inglés para el área ocupacional

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA

Durante la etapa de definición de la estructura tecnológica del sistema de información que se encuentra desarrollando como parte de su proyecto formativo, es probable que tenga que enfrentarse a vocabulario de una alta naturaleza técnica relacionado con el equipamiento tecnológico que deberá utilizar para poner en marcha dicho sistema. Normalmente, este vocabulario se presenta en inglés debido a que las principales compañías que manufacturan o producen dichos componentes o aquellas que han sido pioneras en su elaboración se localizan en países de habla inglesa o manejan un amplio mercado internacional mediado por el inglés como lengua franca.

Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental que, como futuro analista y desarrollador de sistemas informáticos, usted se familiarice con el uso de glosarios técnicos en inglés relacionados con temáticas técnicas de su campo de trabajo, ya que esto le permitirá manejar un vocabulario mucho más amplio y especializado, facilitando así la interpretación y correcta comprensión de textos y documentos propios de su área.

Para el desarrollo de esta evidencia, usted deberá construir de manera colaborativa con otros compañeros de estudio un glosario técnico para el área de análisis y sistemas de información. Lo anterior deberá desarrollarlo siguiendo los pasos que se muestran a continuación:

1. Identifique dentro de la literatura, el material de consulta o los materiales de aprendizaje que haya venido estudiando en el área técnica del programa, al menos 8 términos que usted considere pertinentes para el glosario o sobre los cuales usted crea que se debe hacer mayor precisión o aclaración con respecto a su significado.
2. Elabore la lista y compílela en un documento. Una vez definidas los términos del glosario, investigue y elabore las definiciones para cada uno de los términos seleccionados. Recuerde tener en cuenta las pautas y recomendaciones presentadas en el material de aprendizaje.
3. Después de escribir las definiciones, dele el formato correspondiente a los términos de su glosario.

4. Acceda a la wiki “ADSI Technical Glossary” disponible en la plataforma virtual y edite la página incluyendo los términos que seleccionó previamente junto con sus definiciones.

LO QUE DEBE CONTENER LA EVIDENCIA

Para desarrollar la evidencia de elaboración de un glosario técnico en inglés, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Consulte las pautas para la elaboración de glosarios disponibles en el material de formación *A world of words: vocabulary learning*.
2. Identifique los términos que va a incluir en el glosario. Asegúrese que sean términos de carácter técnico y que posean relevancia para el área en la cual usted se desempeña. Su aporte al glosario grupal debe ser de mínimo 8 términos técnicos.
3. Construya buenas definiciones utilizando sus propias palabras e ideas.
4. Ajuste el formato de cada término para que sea uniforme con respecto a la presentación de todas las palabras del glosario.
5. Antes de editar el glosario grupal en plataforma, revise sus términos y asegúrese de que se encuentran organizados y bien redactados.
6. Edite la página del glosario ingresando sus términos.
7. Revise las contribuciones de otros compañeros para que no sea repetitivo en los términos que va a incluir en el glosario.

Si es necesario describa el paso a paso para desarrollar la evidencia, por ejemplo: si se trata de un informe indique las partes del informe (estructura), si se deben diligenciar formatos colóquelos en el documento, sea claro tanto de forma como de fondo en lo que se espera que el aprendiz entregue.

PRODUCTO(S) ENTREGABLE(S)

Glosario técnico elaborado en una wiki grupal en plataforma.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

La evaluación de la presente evidencia se hará teniendo en cuenta las variables y criterios de evaluación establecidos en el instrumento de evaluación específico para esta evidencia, es importante su lectura para mayor comprensión de lo requerido.

Nombre instrumento de evaluación: IE-AP05-AA6-EV06-Ingles-construcción-glosario-tecnico

FORMA DE ENTREGA

Debe enviar el archivo a través de la plataforma virtual en el área correspondiente indicada por el instructor encargado. Al momento de realizar la entrega tenga en cuenta los siguientes pasos:

Ingrese al menú principal de la plataforma y ubique el área de “*Actividades*” e ingrese al enlace “*Fase Diseño*”, posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, y haga entrega de la evidencia. En caso de dificultades comuníquese oportunamente con el instructor a cargo.

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Formato para Desarrollo de Evidencia

Pasos para enviar evidencia:

- Clic en el título de la evidencia.
- Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
- Dejar un comentario al instructor (opcional).
- Clic en Enviar.

Actividad de aprendizaje 14

Evidencia 3: *Workshop "Customer satisfaction tools"*

Expresar una idea en inglés de manera oral o escrita, requiere de un uso adecuado de los verbos y su correcta conjugación, ya sea en pasado o presente. Por eso, es necesario apropiar el uso de los verbos en este idioma que pueden usarse para la elaboración de documentos que midan la satisfacción de un cliente de habla inglesa que consuma los productos de una empresa.

Partiendo de lo anterior, se sugiere desarrollar los puntos planteados a continuación:

1. Lea el siguiente texto:

What is customer satisfaction?

Business leaders must realize that pursuing customer satisfaction is a critical and strategic decision. It's not something an organization does simply to satisfy a standard or win an award: It's something an organization does to stay in business. Top management must embrace this reality by acknowledging, communicating and acting upon three basic truths:

- **Customer satisfaction is the ultimate goal.** There's no higher achievement than satisfying the customers an organization has committed itself to serving. This doesn't mean that the organization should abandon its competitive business sense and become a nonprofit institution. Financial control is needed, along with accountability and sound decision making. But customer satisfaction is the ball everybody must keep his or her eyes on. Revenues and profits are nothing more than the results fulfilling customer needs and expectations.

- **Customer satisfaction is an investment.** This is important because customer satisfaction processes often don't produce results in the very short term. Payoffs more often are realized in the medium or long term.

Resources must be applied to understanding customer requirements, collecting data on customer perceptions, and analyzing it.

- **Everyone must be involved in customer satisfaction.** All the personnel have the capability to influence customer at some level. Top management must communicate exactly how personnel will be expected to contribute because it's often not intuitively obvious how this is possible. (Cochran, 2003)[1]

2. Conteste las siguientes preguntas de verdadero/falso sobre el texto anterior:

a. Customer satisfaction is something an organization does simply to satisfy a standard or win an award.

F V

b. Customer satisfaction is something an organization does to stay in business.

F V

c. Satisfying the customers is the most important achievement an organization has committed itself to serving.

F V

d. Payoffs more often are realized in the short term.

F V

e. Not all the personnel have the capability to influence customer at some level.
F V

3. Por cada párrafo del texto leido, escriba una oración que resuma la idea principal.

[1] Cochran, C. (2003). *Customer Satisfaction: Tools, Techniques, and Formulas for Success.* Chico, California: Paton Professional.

Para ampliar la información acerca de cómo encontrar y redactar la idea principal de un párrafo, revise los materiales de apoyo:

-How to Find the Main Idea

-Writing a Topic and Main Idea

Párrafo 1: _____

Párrafo 2: _____

Párrafo 3: _____

Párrafo 4: _____

4. Escriba y clasifique los verbos en regulares e irregulares contenidos en el texto:

Regular	Irregular

5. Conjugue los verbos en pasado y presente simple:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

6. Con la ayuda de los verbos, elabore una lista de 10 oraciones sobre la lectura:

_____
_____
_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Nota: para el desarrollo de esta evidencia tenga en cuenta estudiar el material de formación "*Using regular and irregular verbs*" y los materiales de apoyo.

Realice el taller con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo en formato .doc o .pdf a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de esta evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las actividades propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
• Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído. • Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate.

Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 4: *Reading workshop: Inferring from context*

La compresión lectora es una de las competencias básicas que todo profesional debe cultivar para poder acceder de forma directa a cualquier tema de interés, además de cualquier tema especializado que le permita seguir creciendo dentro de su ámbito laboral. Teniendo en cuenta que un gran volumen de la información que se encuentra disponible está escrita en inglés, debido a los procesos de globalización, es importante desarrollar una comprensión lectora tanto en la lengua materna, como en inglés.

Una buena comprensión lectora, se demostrará no sólo en el ámbito laboral, sino también en el académico y personal. Emitir juicios y reflexionar acerca del mundo que leemos para saber si conocemos algo del mismo, es importante puesto que cuando se es capaz de realizar inferencias desarrollamos nuestro razonamiento y ponemos en marcha estrategias que nos permiten comprender el mundo que nos rodea desde diferentes perspectivas.

Por lo anterior, la presente evidencia busca afianzar esos procesos de comprensión e inferencia de textos en inglés a través del desarrollo de diferentes actividades de comprensión propuestas en un taller de lectura denominado *Reading workshop: Inferring from context.*

Para completar esta evidencia, tenga en cuenta las siguientes observaciones:

1. Consulte y estudie minuciosamente el material de formación y el material complementario del área de inglés disponible para la presente actividad de aprendizaje.
2. Acceda al taller *Reading Workshop: Inferring from context* y desarrolle las actividades propuestas en su totalidad en la herramienta ofimática de su preferencia.
3. Una vez haya completado la totalidad de las actividades propuestas en el taller, asegúrese de guardar el documento en formato .doc o .pdf para su posterior envío.
4. Envíe su taller a través del link dispuesto para tal fin en la plataforma.

Reading workshop: Inferring from context

Proficient or good readers understand that writers often tell more than they actually say with words. They give you hints or clues that allow you to draw conclusions from information that is implied. Using these clues to “read between the lines” and reach a deeper understanding of the message is called **inferring.**

The following workshop will help you understand meaning from context go to below the surface details to see what is actually implied (not stated) within the words of the text.

I. Understanding text organization

Read the following text and answer the questions below:

E-Commerce: The challenge not so challenging
August 23, 2017 | Merrill Douglas
Taken and adapted from: http://www.inboundlogistics.com

[1] _____merchants ***fashion*** e-commerce strategies to attract and delight consumers in an ever-more competitive market.

[2] _____. Online retail sales in the United States totaled $394.86 billion in 2016, representing a 15.6-percent ***increase*** over 2016, according to the U.S. Department of Commerce. Excluding sales of fuel and cars, 11.7 percent of retail sales in the United States in 2016 were e-commerce sales, according to Internet Retailer calculations.

It's getting harder to define "e-commerce," as merchants often ***blur*** or don’t distinguish the difference between buying online and buying in a store. For consumers today, buying a product online for in-store pickup, [3]_____.

One thing is ***certain***, though: e-commerce and omnichannel retail leaders have trained their customers to expect more options and better service. [4] _____ says Daphne Carmeli, founder and CEO of same-day delivery service Deliv, in Menlo Park, California. For instance, they want to order a product this morning and receive it this evening. [5] _____ she adds.

As new models ***emerge***, industry leaders set new standards, and competition continues to heat up, retailers that include e-commerce in their strategies are racing to stay out front.

1. **Organize the text.** As you could notice, five sentences were removed. Please, check the following options to complete the text. Pay attention, there is one extra option that is not necessary.

A. "People want convenience,"
B. From small, local businesses to national giants,
C. Periodically, the company sent an email to its customer list announcing the arrival of an especially interesting merchandise.
D. "Fifty-six percent of millennials say they won't buy if there's not a same-day option,"
E. or whipping out a phone in the store to order an item that's out of stock at that location, is just part of the everyday shopping experience.
F. E-commerce continues to redefine the way people shop.

TIP: Pay attention to linking words or punctuation marks to determine the best option for each case

2. **Finding synonyms.** According to the text, match the proper synonym for each of the terms from column A with the synonyms from column B.

A		B
1. Fashion		A. Increment
2. Increase		B. Materialize
3. Blur		C. Use
4. Certain		D. Confident
5. Emerge		E. Not clear, muddy

II. Reading between lines

Read the following text and answer the questions below:

Determined to pay as low a price as possible for materials, manufacturers have not traditionally cultivated warm relationships with

suppliers. In the words of one general manager: "The best approach to supply is to have as many players as possible fighting for their piece of the pie—that's when you get the best pricing." Excellent supply chain management requires a more enlightened mindset—recognizing, as a more progressive manufacturer did: "Our supplier's costs are in effect our costs. If we force our supplier to provide 90 days of consigned material when 30 days are sufficient, the cost of that inventory will find its way back into the supplier's price to us since it increases his cost structure." While manufacturers should place high demands on suppliers, they should also realize that partners must share the goal of reducing costs across the supply chain in order to lower prices in the marketplace and enhance margins. The logical extension of this thinking is gain-sharing arrangements to reward everyone who contributes to the greater profitability.[1]

a. *Manufacturers have not cultivated good relationships in order to get:*

__ *Low rates.*

__ *Good products.*

__ *Better services.*

b. *A general manager compares supplying to:*

__ *Toys.*

__ *A piece of the pie.*

__ *Apples.*

c. *Suppliers' costs are also:*

[1] Anderson, D. Britt, F. y Favre, D. (s.f.). *The 7 principles of supply chain management.* Consultado el 20 de octubre de 2016, en http://www.scmr.com

__ *Providers' costs.*

__ *Managers' costs.*

__ *Manufacturers' costs.*

d. Manufacturers not only place high demands on suppliers, but also:

__ *Accept that partners should diminish costs in the supply chain.*

__ *Have many players to fight for the best price.*

__ *Gain new arrangements by getting new profitability strategies.*

III. Understanding active and passive roles

We use the active or passive voice to focus attention on the responsible agent of an action or the receiver (object) of the same action.

1. Check the following job descriptions within the supply chain and determine if the sentence is written down in active or passive voice. Check the example.

	Active or Passive?
The company resources are usually controlled and managed by Project Managers in order to achieve common goals in an effective, time-efficient manner.	*Passive voice*
By applying to this position your application is automatically submitted to the following locations: Mountain View, CA, USA; San Francisco, CA, USA	
The Supply Demand Planner will develop, communicate, and execute end-to-end product demand and supply plans across all channels of distribution.	
As a key member of our Business Operations team, aspects of the demand planning will be led by you.	
You should manage the supply chain to balance demand v/s supply to meet the company objectives.	
Qualified applicants will be considered without regard to age, race, creed, color, national origin, ancestry, marital	

status, affectional or sexual orientation, gender identity or expression, disability, nationality, sex, or veteran status.	
The logistics of all aspects of the supply chain must be coordinated by The Supply Chain Manager	
Companies are increasingly sourcing raw materials, manufacturing, and labor from all over the world forming a global supply chain.	
The supply chain manager coordinates the logistics of all aspects of the supply chain	
We think of our team members as an extended family and work to foster an environment that benefits our workforce and generates personal and professional innovation.	
As an Acquisitions Analyst, you combine your deep market knowledge of a given sector with tech industry savvy to negotiate cost-effective solutions to support Google's infrastructure growth.	

2. Read the following case study and complete it with one of the verbs from the box in the appropriate form, active or passive, for each case. Check the example.

EXPORT x 2	TEST	SELL	LOCATE
LAUNCH	START x2	PRODUCE	CALL

FIAT

Fiat ***WAS STARTED*** by a group of Italian businessmen in 1899. In 1903, Fiat, _____ 132 cars. Some of these cars _____ to the United States and Britain. In 1920, Fiat _____ making cars at a new factory at Lingotto, near Turin. There was a track on the roof where the cars _____ every time there was a new improvement. In 1936, Fiat _____the Fiat 500. This car _____ the Topolino – the Italian name for Mickey Mouse. After some time, the company grew and its revenues

increased, and in 1963 Fiat _____ more than 300,000 vehicles. Today, Fiat _____ in Turin, and its cars _____ even to places where no one ever expected to see a FIAT.

3. The following is the testimony of someone that has witnessed a robbery in a Distribution Center, but this person does not want his/her information to be revealed. Please, rewrite his/her testimony in the Passive Voice. Check the example:

Somebody has stolen a truck from outside the Distribution Center. The thief drove the truck off the parking lot at 10:00 p.m. The thief used a stick to open the car. Some other workers at the loading area also saw the thief. The police are searching for the truck now. They will use the workers' descriptions to catch the thief.

A truck has been stolen from outside the Distribution Center._____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de esta evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación

Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, así éste no esté explícito.

Tecnólogo en GESTIÓN DE MERCADOS

PROYECTO FORMATIVO

Implementación de modelos de comercialización de productos y/o servicios.

Fase: Planeación



ACTIVIDAD DE PROYECTO 3

Especificar parámetros de diseño para la presentación del producto y/o servicio según segmentos del mercado.



FORMATO PARA EL DESAROLLO DE EVIDENCIA



EVIDENCIA

"Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio"

Evidencia	"Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio"	
Tipo de Evidencia	**Descripción de la Evidencia**	**Producto Entregable:**
Evidencia de Producto	Propuesta en ingles de un producto o servicio a una población de características específicas.	Producto entregable: Documento en Word o pdf titulado: Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio.

Evidencia

"Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio"

DESCRIPCION DETALLADA DE LA EVIDENCIA SOLICITADA

- Elaborar una propuesta en inglés sobre un producto o servicio de una empresa, a una población de características específicas.

ORIENTACIÓN

Para poner en práctica los temas, desarrolle las siguientes actividades relacionadas con el objeto de aprendizaje "Market Segmentation"

1. Ingrese al objeto de aprendizaje "Market Segmentation", que se encuentra en la actividad de proyecto3 "Especificar parámetros de diseño para la presentación del producto o servicio según segmentos del mercado". Abra un documento utilizando la herramienta ofimática de su preferencia y allí ingrese las actividades a desarrollar.

2. Lea el vocabulario ubicado en la sección "Vocabulary". Desarrolle el crucigrama de vocabulario sobre variables de segmentación y una los conceptos con los términos referentes a este tema. Tome capturas de pantalla a los resultados obtenidos y péguelos en el documento.

3. Lea el texto "Food arounf World" que se encuentra en la sección "Let's read". Desarrolle los ejercicios de comprensión de lectura. Tome capturas de pantalla de las respuestas correctas y péguelas en el documento.

4. Lea la información sobre contables y no contables en la sección "Let's read" y clasifique los sustantivos en contables y no contables. Tome captura de pantalla

de los resultados obtenidos y péguelos en el documento.

5. Escuche un audio sobre una información provista por Albert Roberts, en la sección "Let's listen". Desarrolle los ejercicios de comprensión sobre el audio y tome capturas de pantalla de los resultados obtenidos. Guarde las capturas en el documento.

6. Lea y escuche la información sobre los modismos en ingles en el contexto de los negocios.

7. Elabore una propuesta sobre como presentar un producto o servicio en el mercado de la ciudad que Albert describió. Utilice el vocabulario y los modismos estudiados en este Objeto de Aprendizaje. Grabe la propuesta en audio, en el formato de su preferencia. El audio no debe durar más de dos minutos. Guarde el archivo y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

SUSTENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

El instructor citará a videoconferencia mediante sesión Blackboard Collaborate con el fin de evaluar las evidencias enviadas, cada aprendiz realizará la sustentación del proyecto de investigación de mercados. Los encuentros sincrónicos en que debe participar el aprendiz y sobre los cuales el instructor convocará deben estar organizados de la siguiente forma:

1. Encuentro sincrónico – para dar a conocer cómo se abordará la elaboración de la evidencia en general

2. Encuentro sincrónico- para evaluar y dar seguimiento a la elaboración de evidencias

ENTREGABLES

El aprendiz elaborará un solo documento el contenido de la evidencia solicitada.

FORMA DE ENTREGA

Debe enviar el archivo a través de la plataforma virtual en el área correspondiente indicada por el instructor encargado. Al momento de realizar la entrega tenga en cuenta lo siguiente:

Pasos para enviar evidencia:

- Clic en el título de la evidencia.
- Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
- Dejar un comentario al instructor (opcional).
- Clic en Enviar.

Tecnólogo en GESTIÓN DE MERCADOS

PROYECTO FORMATIVO

Implementación de modelos de comercialización de productos y/o servicios.

Fase: Planeación



ACTIVIDAD DE PROYECTO 8

Proyectar el presupuesto de ventas y costos



FORMATO PARA EL DESAROLLO DE EVIDENCIA



EVIDENCIA

Dialogo en inglés: Informe de Presupuesto

Evidencia	Dialogo en inglés: Informe de Presupuesto	
Tipo de Evidencia	**Descripción de la Evidencia**	**Producto Entregable:**
De producto	Elaboración de un dialogo sobre informe de presupuesto de una empresa, el dialogo o conversación diseñada debe estar escrita en idioma inglés, la evidencia será sustentada mediante videoconferencia.	Documento que contenga: Dialogo sobre informe de presupuesto de una empresa.

Evidencia

Dialogo en inglés: Informe de Presupuesto

DESCRIPCION DE LA EVIDENCIA

Elaboración de un dialogo sobre el informe de presupuesto de una empresa.

ORIENTACIÓN

Preparar un presupuesto, permite visualizar mejor a una empresa lo que pretende producir o proyectar. Sin ello, la idea de saber si un negocio es rentable, sería nula. Para una empresa que tiene clientes de habla inglesa, necesita tener las estructuras y el vocabulario pertinentes para elaborar un presupuesto comprensible para ellos.

Para practicar sobre este tema, debe realizar lo siguiente:

Ingrese al objeto de aprendizaje The Market Thing: Sales forecast and Financial indicators, ubicado en la actividad de Proyecto 8: "Proyectar el presupuesto de ventas y costos".Lea cuidadosamente el contenido de las secciones "Let's listen" y "Let's read".

Luego, desarrolle las siguientes actividades:

1. Abra un documento en el formato de su preferencia donde archivara las actividades.

2. Escriba los principales conceptos descritos en la sección "Let's listen" y "Let's read", luego traduzca estos conceptos a español, a manera de glosario.

3. En la sección "Let's write", organice las palabras y agréguelas en las oraciones incompletas. Escriba en el documento las palabras organizadas y pegue la captura de pantalla donde se indique que termino el ejercicio exitosamente.

4. En la sección "Vocabulary", escuche cuidadosamente cada definición. Luego, escoja la mejor opción que defina dicho concepto. Puede escuchar el audio hasta tres veces. Al finalizar, tome una captura de pantalla con los ejercicios correctamente desarrollados y agréguelos al documento.

5. Basado en la información contenida en el objeto de aprendizaje "Sales forecast and financial indicators", elabore un dialogo cuyo tema sea una reunión de los directivos de una empresa planean el informe de presupuesto. El dialogo debe tener por lo menos tres personajes y cada personaje debe tener por lo menos 7 intervenciones.

6. Participe en una sesión en línea, habilitada y programada por el instructor, donde leerá el dialogo elaborado en el ejercicio anterior. Recuerde repasar la pronunciación antes de participar en la sesión.

SUSTENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

El instructor citará a videoconferencia mediante sesión Blackboard Collaborate con el fin de evaluar las evidencias enviadas, cada aprendiz realizará la sustentación de la evidencia en los términos que solicite el instructor. El encuentro sincrónico en que debe participar el aprendiz y sobre los cuales el instructor convocará deben estar organizados de la siguiente forma:

1. Encuentro sincrónico – para dar a conocer cómo se abordará la elaboración de la evidencia en general.

2. Encuentro sincrónico- para realizar seguimiento a la elaboración de evidencias y posterior evaluación.

ENTREGABLES

El aprendiz elaborará un solo documento el contenido de la evidencia solicitada.

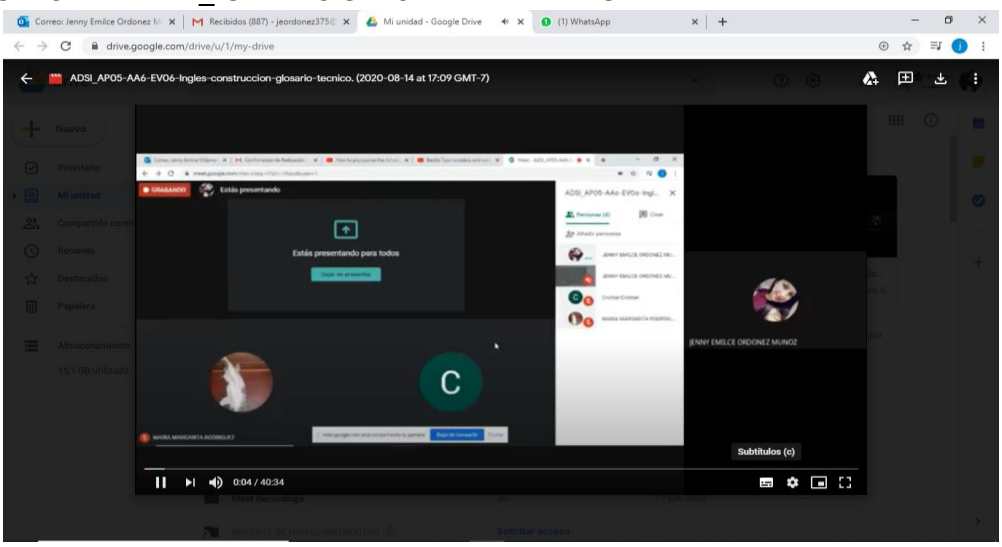
FORMA DE ENTREGA

Debe enviar el archivo a través de la plataforma virtual en el área correspondiente indicada por el instructor encargado. Al momento de realizar la entrega tenga en cuenta lo siguiente:

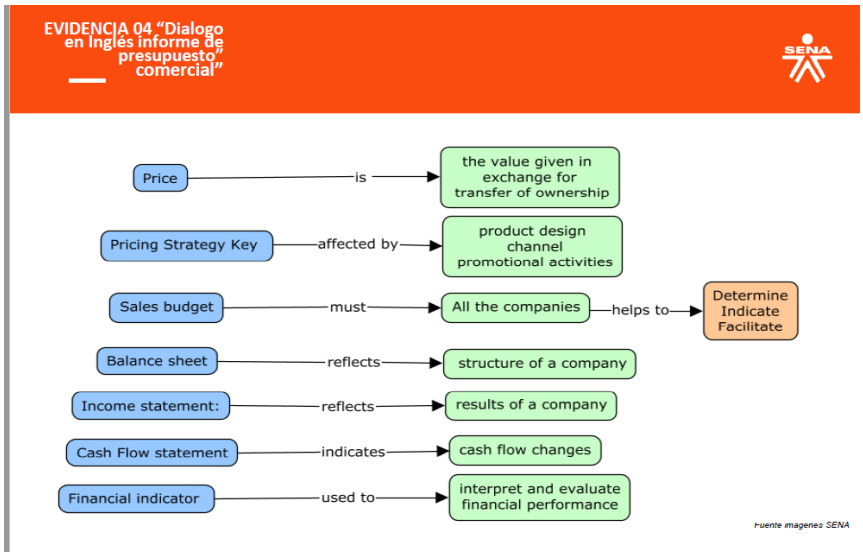
Pasos para enviar evidencia:

- Clic en el título de la evidencia.
- Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
- Dejar un comentario al instructor (opcional).
- Clic en Enviar.

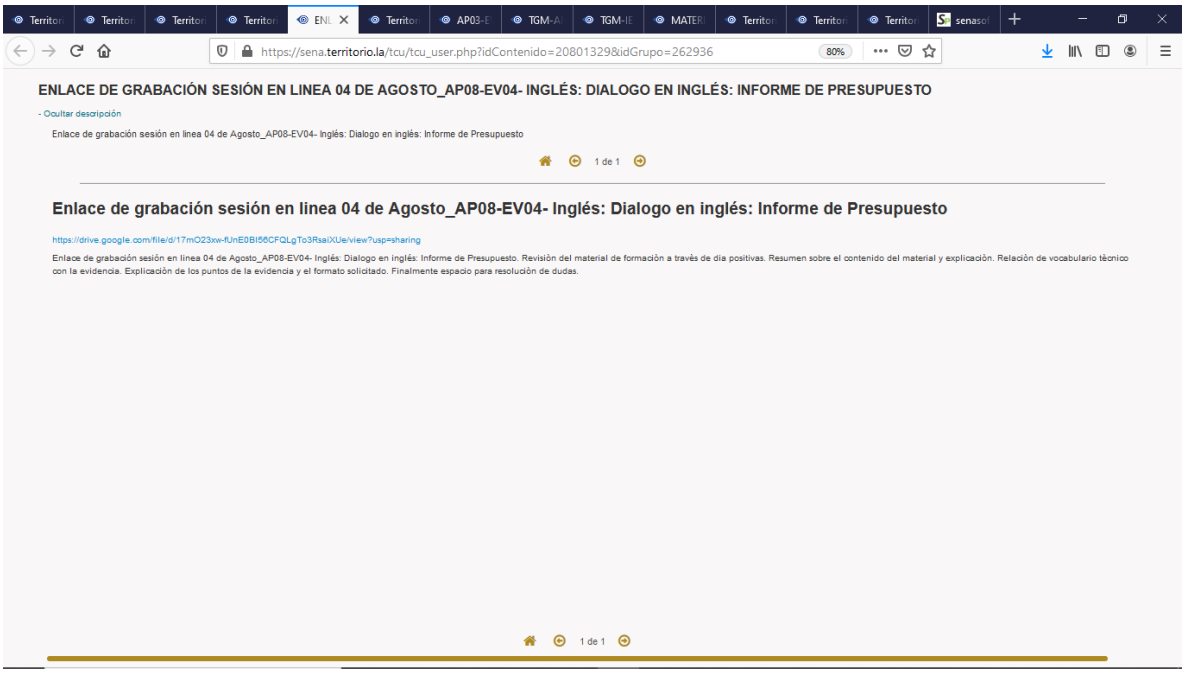
SESIONES EN LINEA _ GRABACIONES EN LA PLATAFORMA



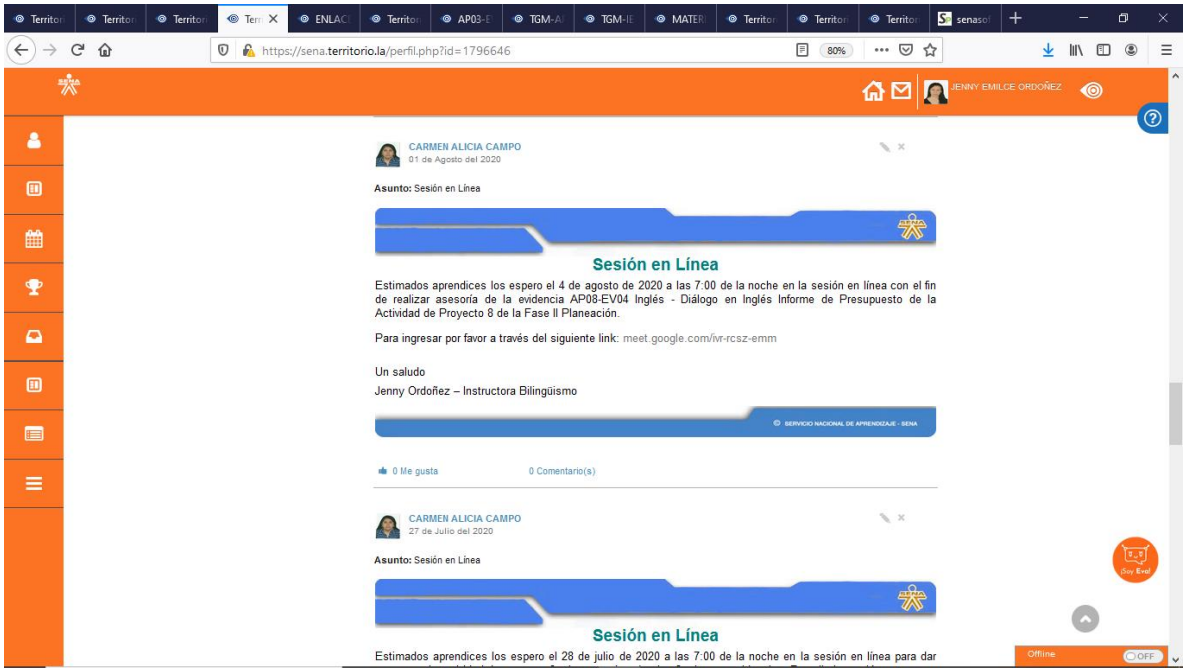
Fotografía de Jenny Ordoñez. Cauca 2020 evidencias Popayán Agosto Cauca.



Fotografía de Jenny Ordoñez. Cauca 2020 evidencias Popayán Junio Cauca.



Fotografía de Jenny Ordoñez. Cauca 2020 evidencias Popayán Junio Cauca.



Fotografía de Jenny Ordoñez. Cauca 2020 evidencias Popayán Junio Cauca.

El empleo es de todos

Mintrabajo

Evidencia 4:
Reading Workshop: Inferring from context

Evidencia 4:

Reading Workshop:
Inferring from context

Actividad de aprendizaje

Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la
cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios,
políticas y requerimientos de la organización.

RAP:

240201502-02: Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.

Evidencia 4:

Reading Workshop:
Inferring from context



READINGS

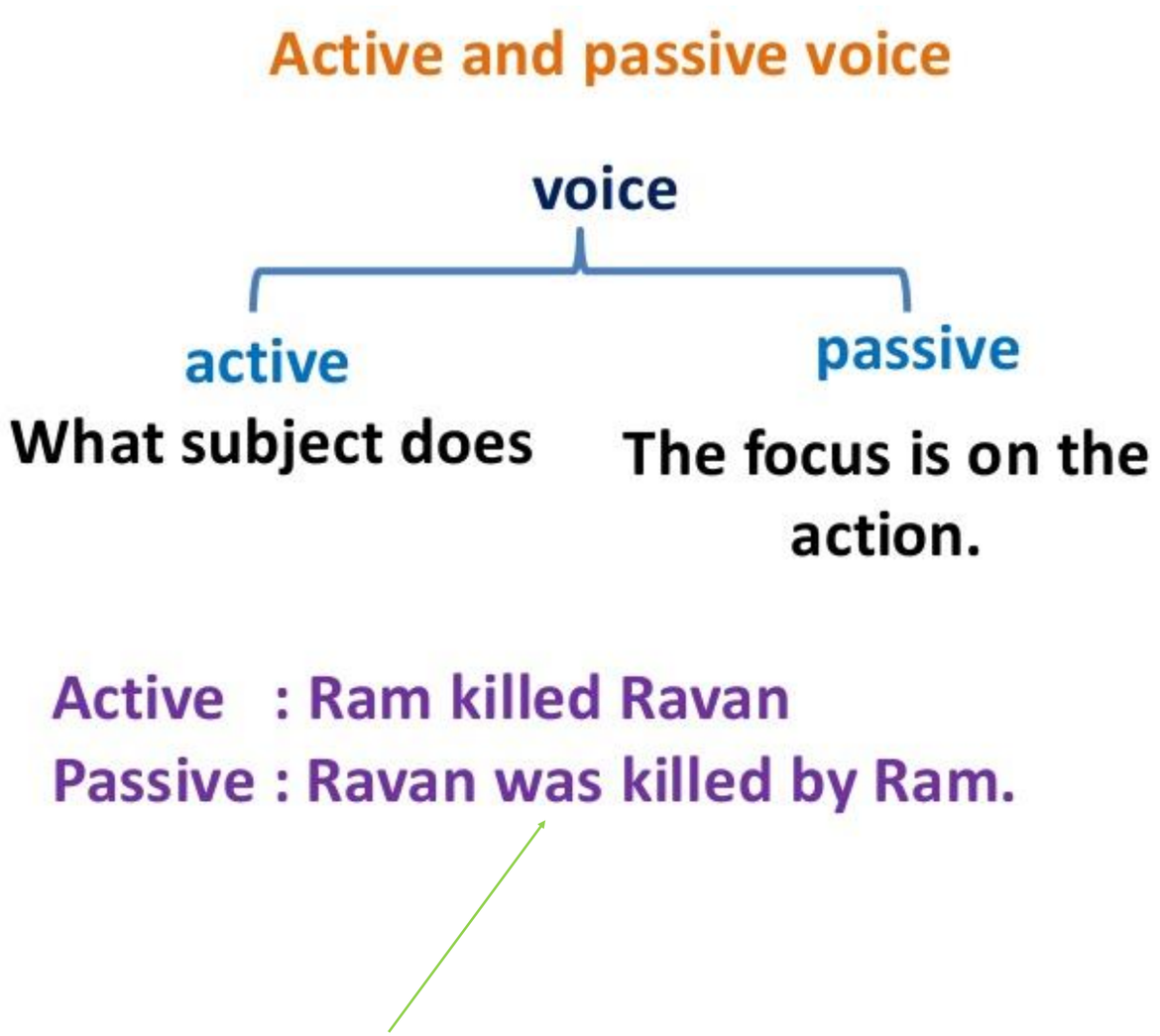
- **Supply chain actors and actions in passive voice**

Fuente imagenes: google.com

ACTIVE AND PASSIVE VOICE

le

ACTIVE AND PASSIVE VOICE



He wrote a letter

A letter was written

Fuente imagenes: google

Evidencia 4:
Reading Workshop:
Inferring from context

THE PASSIVE VOICE

TENSE	ACTIVE VOICE	PASSIVE VOICE
Present simple	He receives a letter.	A letter is received by him.
Present continuous	He is receiving a letter.	A letter is being received by him.
Past	He received a	A letter was

Fuente imagenes: Google



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Si su presentación requiere incluir el logo de una marca externa, deberá ubicarlo cómo se indica en las siguientes diapositivas:

El empleo es de todos

Mintrabajo

Evidencia 3:
Workshop "Customer satisfaction tools".

Evidencia 5:
Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools".

Evidencia 3:
Workshop “Customer satisfaction tools”.

Evidencia 5:
Workshop “Using verbs to build customer satisfaction tools”.

Actividad de aprendizaje

Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la
satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.

RAP:
2402015020l: Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.

Evidencia 3:
Workshop "Customer satisfaction tools".

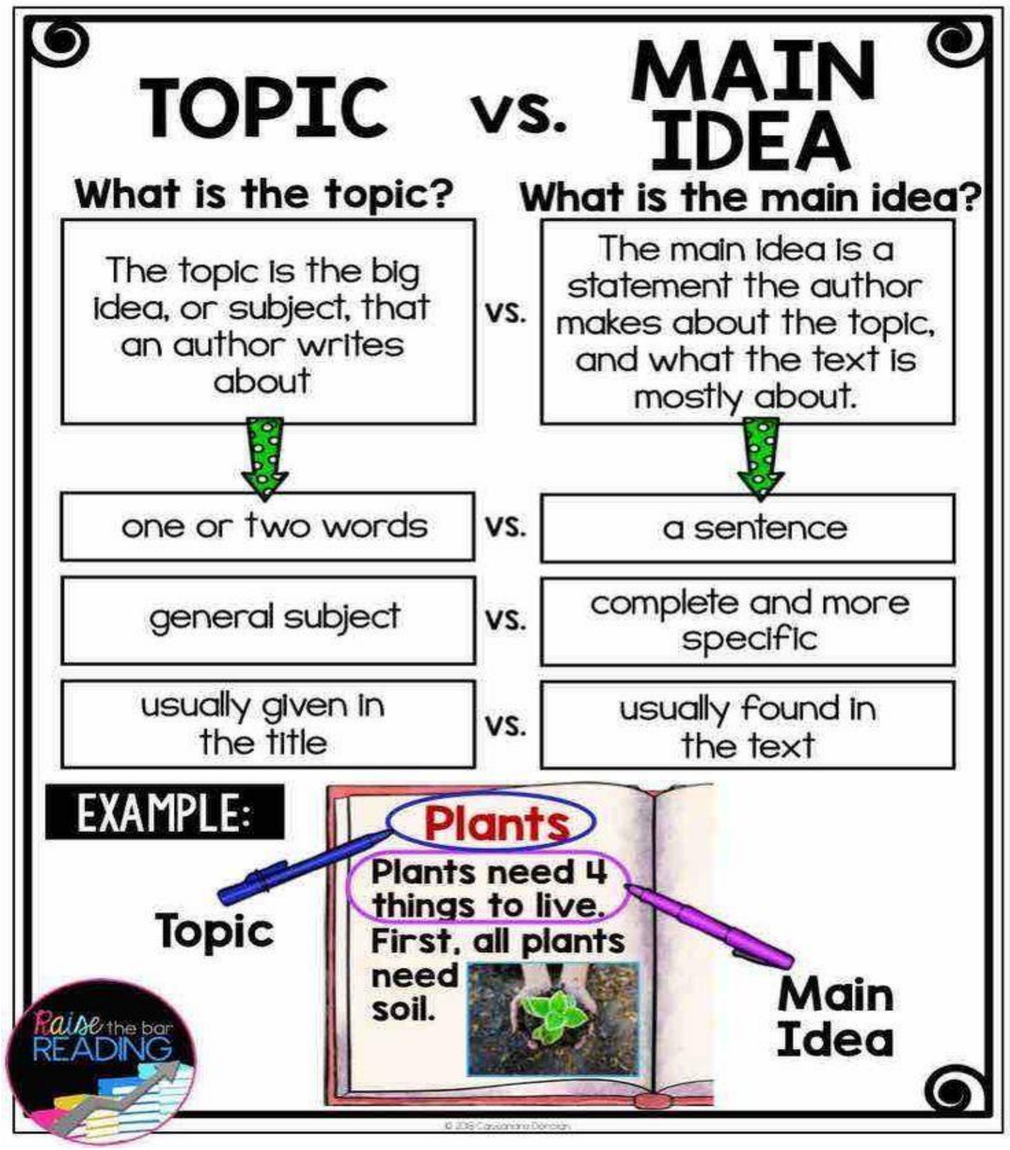
Evidencia 5:
Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools".

READINGS
-How to Find the Main Idea
-Writing a Topic and Main Idea
-



Fuente imagenes: google.com

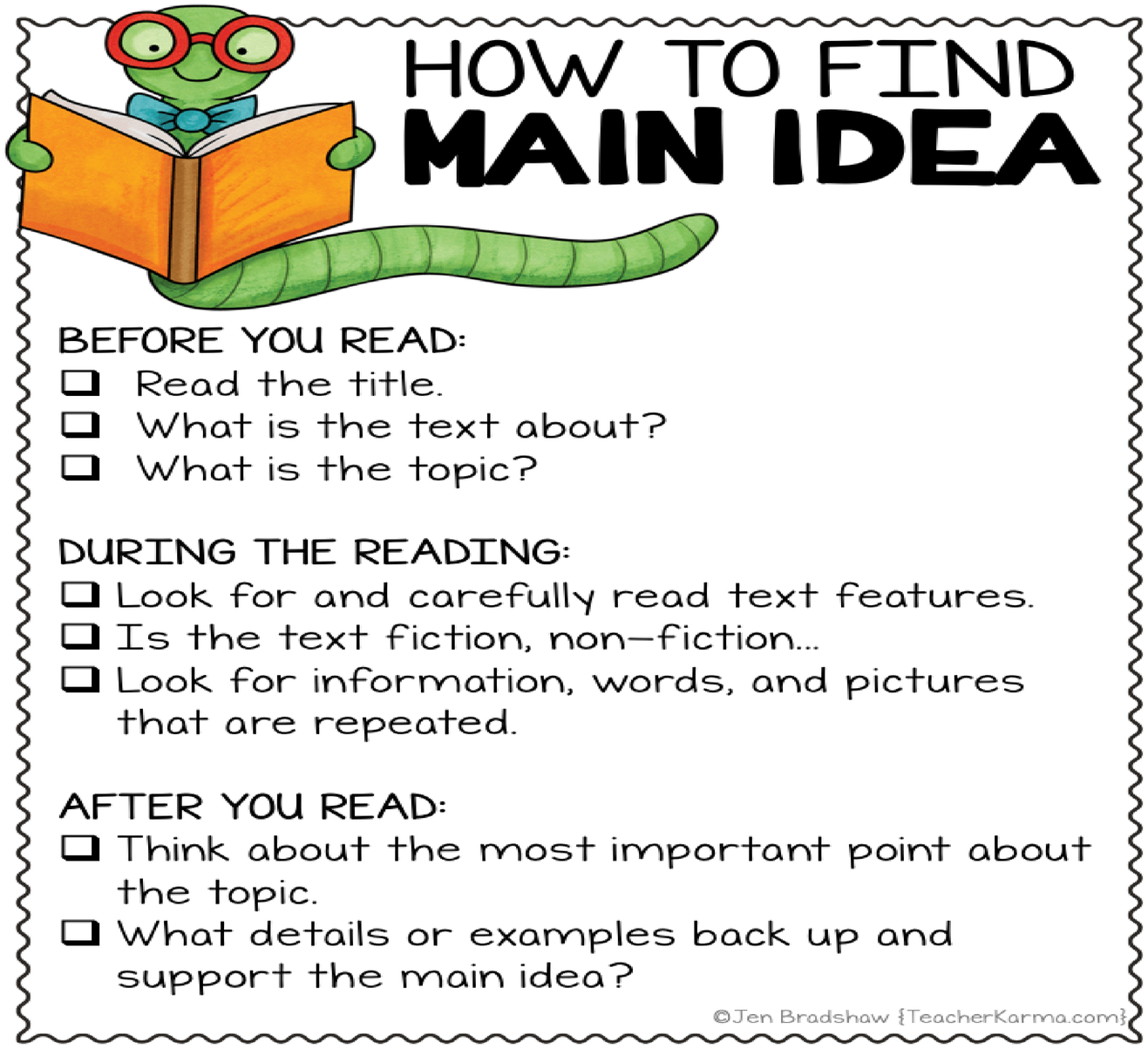
What is….?



Topic

Main Idea

Fuente imagenes: google



Fuente imagenes: Google

TOPIC VS. MAIN IDEA

The topic is the subject of the text.
It's what the text is about.
It's usually just a word or short phrase.

The main idea is what the author wants you to know about the topic.
It's usually a whole sentence.

Ice cream is the greatest dessert! Ice cream is always sweet and delicious. It cools you down on a hot day. It comes in many different flavors like chocolate, pistachio, and cherry. You can add toppings to make an ice cream sundae or just eat it plain. Ice cream is great in a bowl, on a cone, and even with fruit. You can buy ice cream almost anywhere, and you can even make it yourself! People love ice cream because it's the most wonderful dessert.

The topic is ice cream.

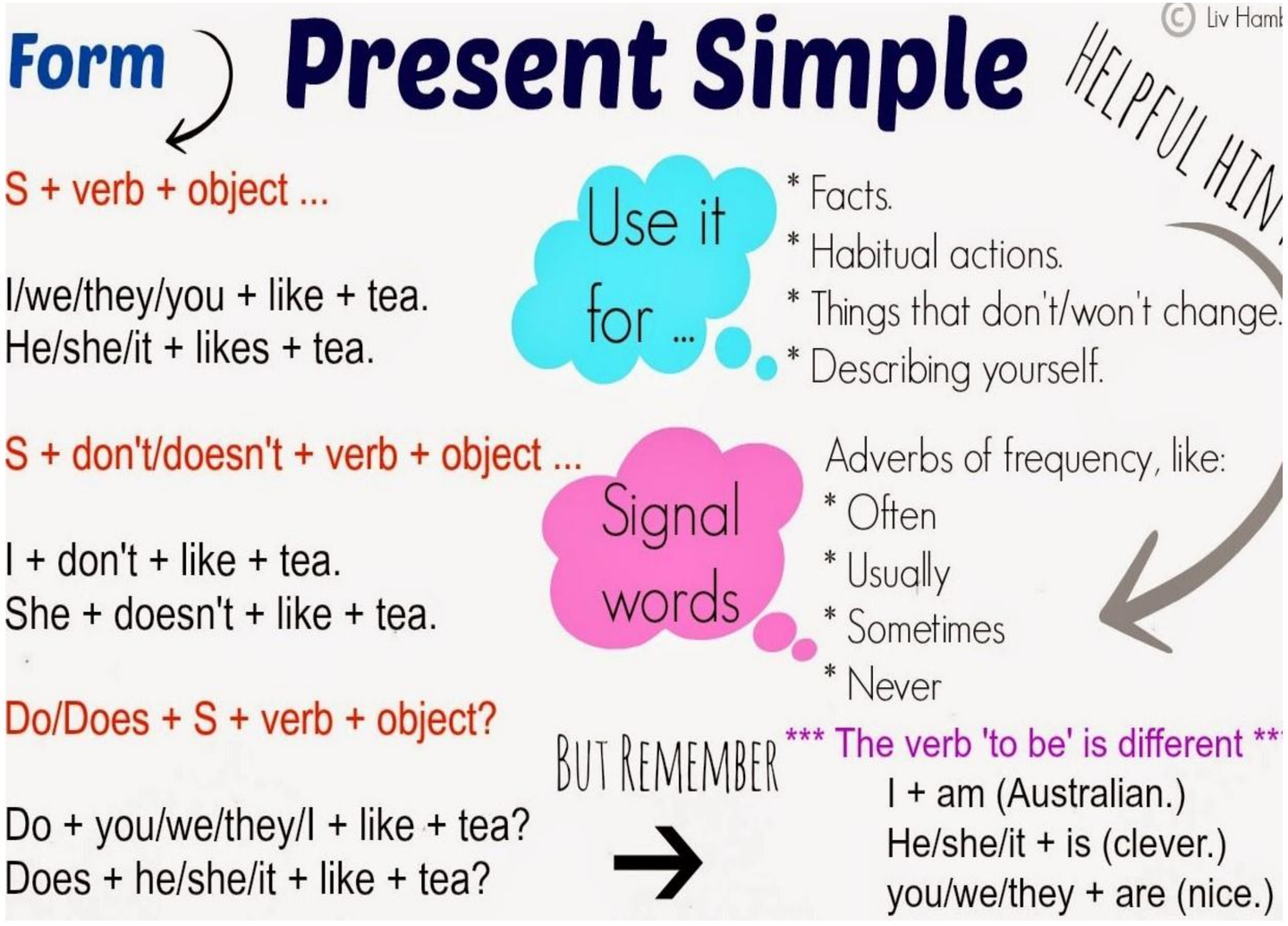
The main idea is that ice cream is the best dessert.



Fuente imagenes: SENA

Tenses





Fuente imagenes: Google

Tenses

SIMPLE PRESENT TENSE



- Add S to most verbs.

- Add ES to verbs that end in:

CH - O - S - SH - X - Z

watchES – doES – kissES – washES – fixES - buzzES

Affirmative	Negative	Interrogative
I / You / We / They — go	I / You / We / They — don't go	Do — I / you / we / they — go……?
He / She / It — goes	He / She / It — doesn't go	Does — he / she / it — go……?

Fuente imagenes: Google

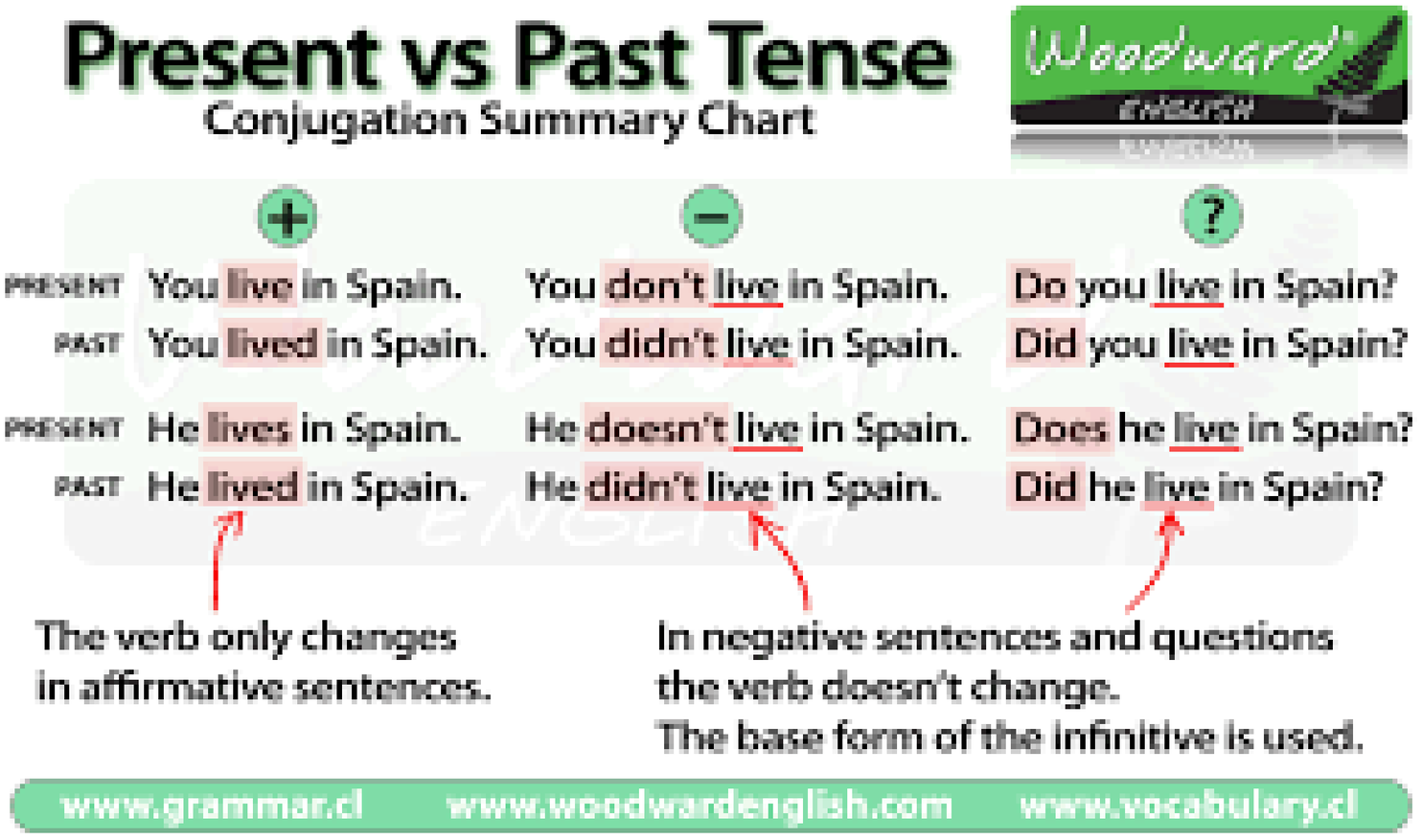
Tenses

Past Simple

+	?	-
I work*ed*	*did* I *work?*	I *didn't work*
he she work*ed* it	*did*	he she *didn't work* it
we you work*ed* they	*did*	we you *didn't work* they

Fuente imagenes: Google

Tenses



Fuente imagenes: Google



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Si su presentación requiere incluir el logo de una marca externa, deberá ubicarlo cómo se indica en las siguientes diapositivas:

El empleo es de todos

Mintrabajo

EVIDENCIA 04 “Dialogo en Inglés informe de presupuesto”

EVIDENCIA

“Dialogo en Inglés informe de presupuesto”

Fase: planeación

ACTIVIDAD DE PROYECTO 8

Proyectar el presupuesto de ventas y costos

RAP:

ORIENTACIÓN

Preparar un presupuesto, permite visualizar mejor a una empresa lo que pretende producir o proyectar. Sin ello, la idea de saber si un negocio es rentable, sería nula. Para una empresa que tiene clientes de habla inglesa, necesita tener las estructuras y el vocabulario pertinentes para elaborar un presupuesto comprensible para ellos.

Formato para Desarrollo de Evidencia

Evidencia	Dialogo en inglés: Informe de Presupuesto	
Tipo de Evidencia	**Descripción de la Evidencia**	**Producto Entregable:**
De producto	Elaboración de un dialogo sobre informe de presupuesto de una empresa, el dialogo o conversación diseñada debe estar escrita en idioma inglés, la evidencia será sustentada mediante videoconferencia.	Documento que contenga: Dialogo sobre informe de presupuesto de una empresa.

EVIDENCIA 04 “Dialogo en Inglés informe de presupuesto”

Material de formación:

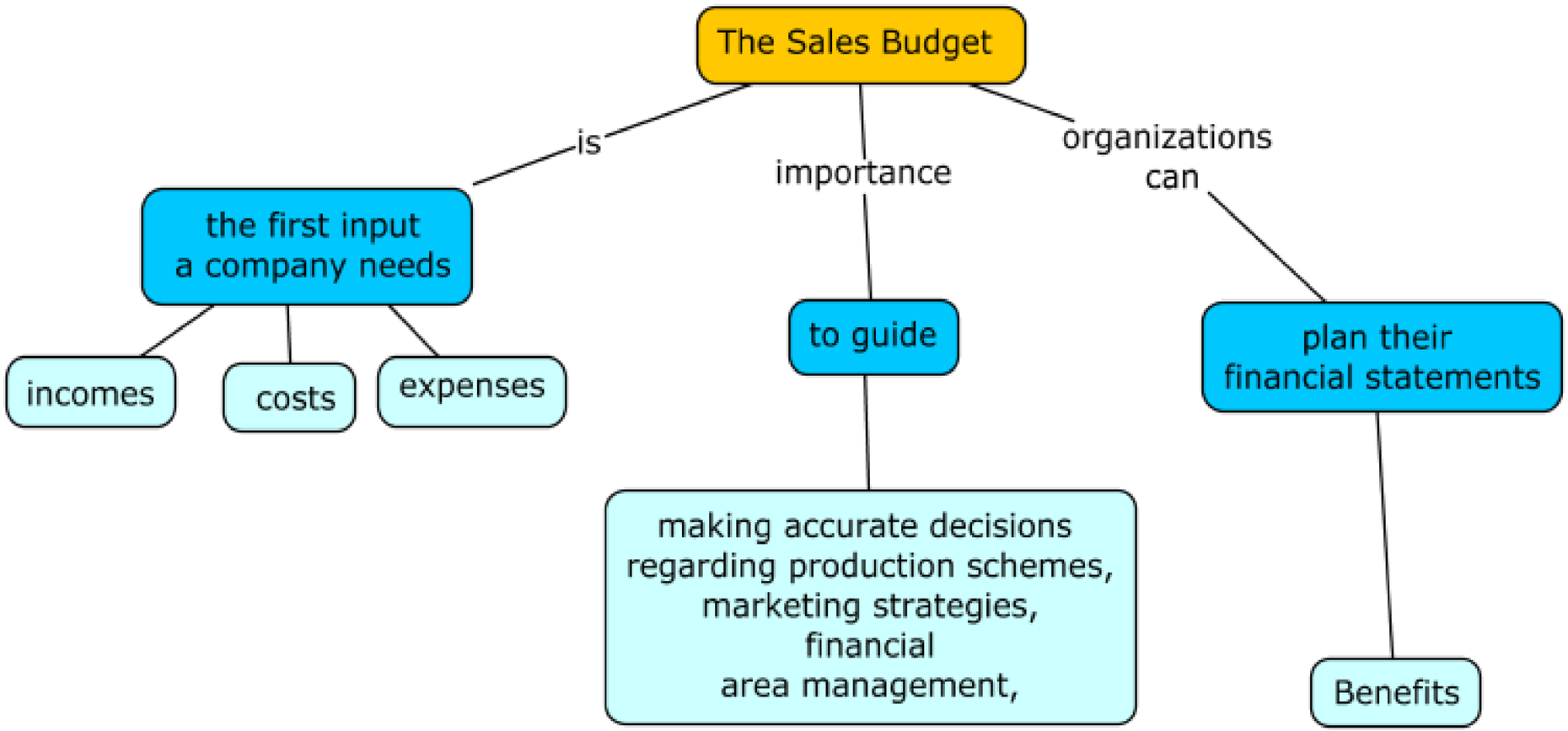
- Sales forecast



Fuente material: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Reservados todos los derechos 2013
Fuente imágenes: google

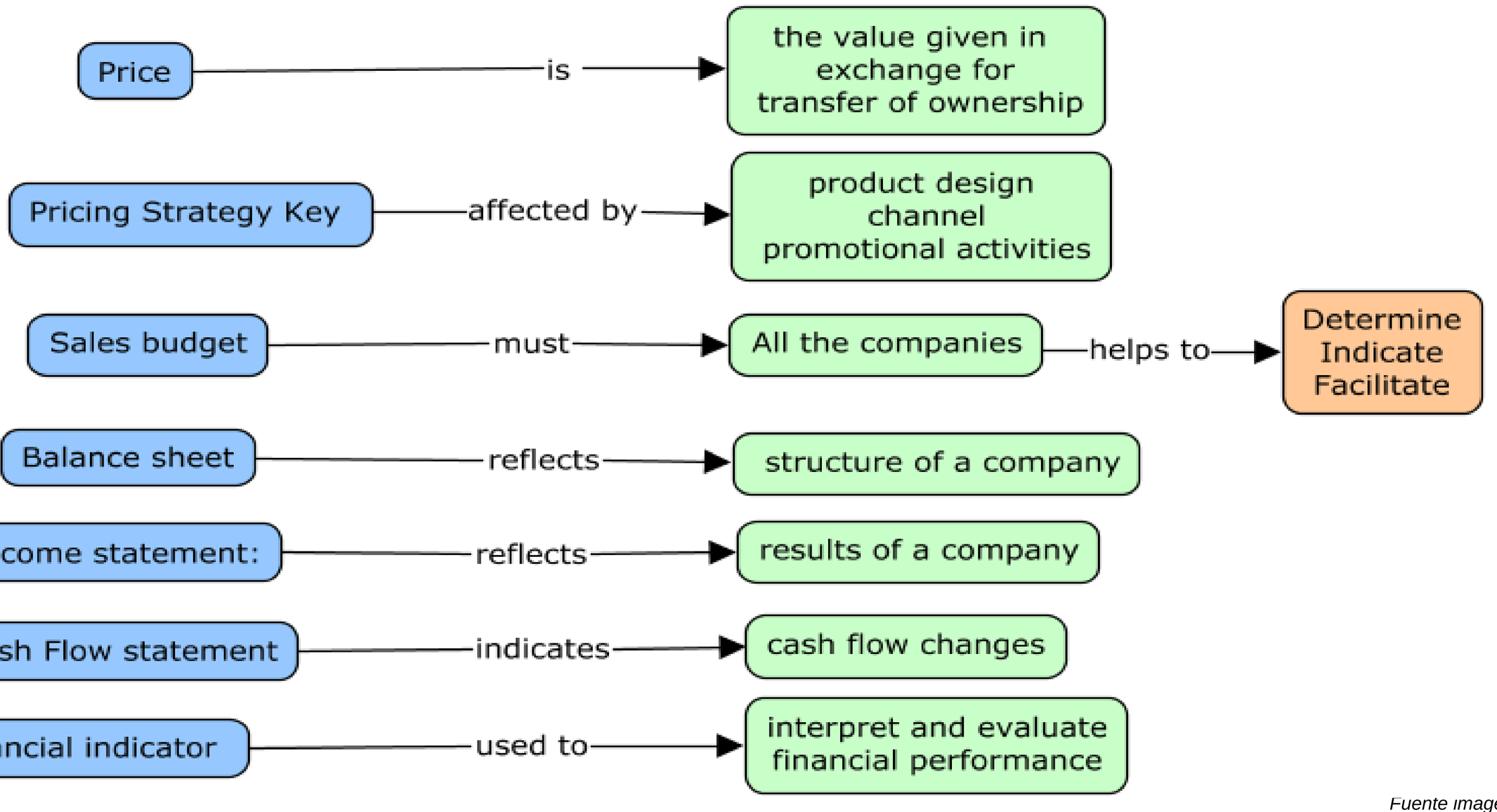
EVIDENCIA 04 “Dialogo en Inglés informe de presupuesto”

The Sales Budget



Fuente imagenes: creación propia

EVIDENCIA 04 “Dialogo en Inglés informe de presupuesto” comercial”



Fuente imagenes SENA

EVIDENCIA 04 “Dialogo en Inglés informe de presupuesto”

Evidencia



Fuente imagenes Sena



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co