PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: tranversales

- Código del Programa de Formación: 240201524
- Nombre del Proyecto Formativo : aplicación de conceptos y tipos de comunicación (transversales)
- Fase del Proyecto : analisis y conceptualización.
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- Resultados de Aprendizaje:
  01. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA. 04. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO. 02. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN. 03. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD

- Duración de la Guía de Aprendizaje : 48 horas

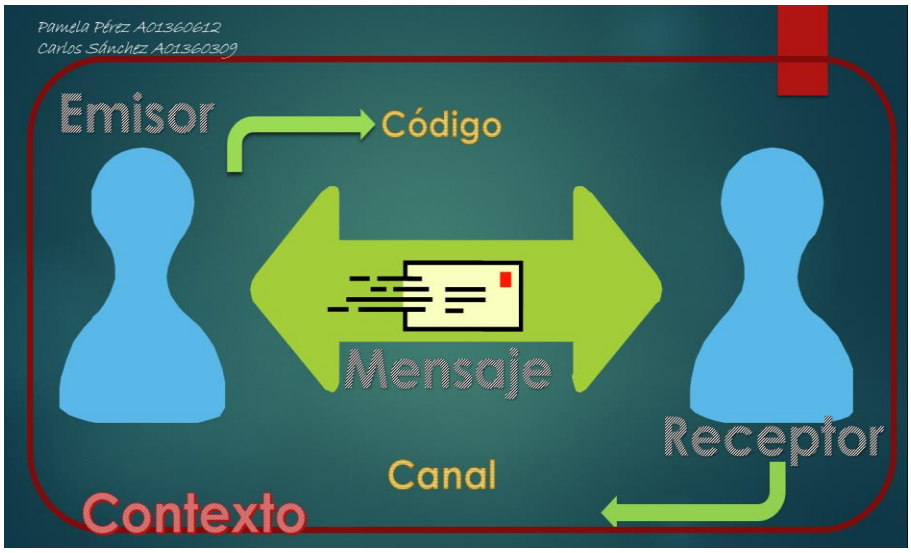
2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, es de suma importancia tener en cuenta el papel que juega la comunicación en los ámbitos social, personal y productivo, ya que permite expresar la personalidad de cada individuo y al mismo tiempo interactuar en el entorno que le rodea; por tal razón es preciso entender la importancia de los procesos comunicativos basados en la racionalidad y aplicar acciones que mejoren notoriamente el desarrollo de estos, lo cual definitivamente se verá reflejado en una dinámica

benéfica de manera individual y colectiva; por lo tanto, es necesario que en esta guía estemos dispuestos a aprender y a discutir nuestros puntos de vista; el trabajo autónomo no es un simple requisito, sino es una exigencia en la actualidad, sin embargo, a partir implementar conocimientos colaborativos potenciamos el desarrollo de nuestras habilidades. Nota: tenga en cuenta que el material para desarrollar las actividades, será facilitado por el instructor además se encuentra en las referencias bibliográficas. Nota: tenga en cuenta que el material para desarrollar las actividades, será facilitado por el instructor además se encuentra en las referencias bibliográficas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Identificar los elementos y las clases de comunicación.



- La comunicación se entiende como una actividad inherente a la naturaleza humana, que implica la interacción y divulgación de mensajes significativos a través de diversos canales y medios, para influir de alguna manera en el comportamiento de los demás. Ella debe ser entendida como factor fundamental y una herramienta clave para el éxito en todas las facetas del desarrollo humano.
- Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

• Estudiar el material de formación “La comunicación” en los encisos “principales elementos que intervienen en la comunicación”, “clases de comunicación”.

• Basado en lo anterior desarrolle esta evidencia teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- Elaborar o editar una historieta de manera creativa, en la herramienta de su preferencia donde se visualice el concepto de comunicación, elementos de la comunicación y las principales clases de comunicación (con sus subdivisiones). Debe redactar teniendo en cuenta reglas de ortografía.
- En mínimo dos páginas, redactar un resumen de la historieta que usted creó, donde el titulo sea también creativo y de igual manera con buena ortografía.
- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación “La comunicación”. ECURED, (s.f)

Nota: una vez aplicada la anterior evidencia, se recomienda desarrollar las actividades del material complementario en la carpeta “Oraciones, sintaxis, semántica, conectores”



3.2 Detectar y enfrentar las barreras de comunicación



© Editorial Etecé

Las barreras de comunicación, básicamente son los obstáculos y dificultades que pueden presentarse durante el proceso comunicativo, impidiendo la correcta culminación del mismo o deformar el mensaje original. Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

- Estudiar el material de formación “La comunicación”, en el enciso “barreras en la comunicación”.
- Basado en lo anterior desarrolle esta evidencia teniendo en cuenta los siguientes pasos:
- Por grupos de 5 Aprendices, elaborar un dramatizado teniendo en cuenta una barrera en la comunicación, la cual será asignada por el Instructor
- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación

“La comunicación”, en el enciso “barreras en la comunicación”

Nota: una vez aplicada la anterior evidencia, se recomienda desarrollar la actividad del material complementario “teléfono roto”

3.3 Establecer procesos comunicativos asertivos:



La comunicación es innata en el ser humano en los diversos ámbitos en los que se relacione una persona, ya sea en el trabajo, con la familia, su profesión, sus amigos y sociedad en general, recurre a un proceso de comunicación para transmitir sus ideas y pensamientos. El propósito de esta evidencia es que haya una apropiación del tema visto en el material de formación “Comunicación” y el material complementario, que le permita establecer procesos comunicativos asertivos aplicando las herramientas vistas en situaciones concretas que se le pueden presentar en su ejercicio profesional.
Para esta actividad es necesario que:

- Lea con detenimiento el material de formación la “comunicación” desde el enciso “Comunicación asertiva” y los materiales complementarios “La inteligencia emocional, el asertividad y otras habilidades sociales”, “La comunicación asertiva como ventaja competitiva” y “Técnicas para Hablar en público.
- A continuación, se le presentará un caso de estudio léalo con mucha atención.

Barato y con buen servicio

Usted es el encargado de ventas del área de tecnología de la empresa “Orion electronics”. El gerente de la empresa de “Insignia productión”, se contacta con usted, pues quiere que lo asesore sobre los

elementos que podría utilizar en su empresa para entretener a sus empleados al momento de realizar las integraciones trimestrales; el plantea dos opciones, una es comprar 5 Xbox one y la otra opción es adquirir 10 equipos de realidad virtual, los cuales no se venden en la empresa donde usted trabaja. El gerente también le comenta que la última vez que fue a comprar a "Orion electronics" lo atendieron muy mal y quiso hacer un reclamo y lo enviaron a varias dependencias y en ninguna le solucionó su problema.

- Usted deberá convencer al cliente de comprar los 5 Xbox one en "Orion electronics".
- Para esto deberá elabora una presentación (PowerPoint, cartulina, etc.), donde de manera argumentativa y asertiva, convenza al cliente de hacer la negociación con usted. (deberá estar preparado para sustentar el ejercicio en el ambiente de formación con un compañero).
- La presentación deberá contener:
  - Presentación de la empresa, razones por las cuales debería comprar en "Orion electronics".
  - Características del producto Xbox one que lo hagan competitivo frente a otras marcas.
  - Protocolo de manejo al momento resolver reclamos de los clientes.
  - Respuestas a las siguientes preguntas de su cliente: ¿por qué el costo del producto es tan alto?, ¿porque tanta demora en la entrega del producto?, ¿se puede disminuir?, ¿puede ser el tiempo de garantía más amplia?
  - Elabore la presentación con la herramienta de su preferencia.
  - Una vez hecha la presentación deberá grabar un video de mínimo 3 minutos – máximo 8 minutos. Donde exponga dicha presentación, recuerde que debe convencer al cliente de comprar los productos en "Orion electronics".
  - En el video se le evaluara su expresión corporal (postura, vocalización, pronunciación), su capacidad argumentativa, la claridad de las ideas y su capacidad para responder de manera asertiva a las preguntas de su cliente.
  - Envíe el archivo al instructor. (solo se debe entregar el video)
  - Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales. Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación material de formación la "comunicación" desde el enciso "Comunicación asertiva" y los materiales complementarios "La

inteligencia emocional, el asertividad y otras habilidades sociales", "La comunicación asertiva como ventaja competitiva" y "Técnicas para Hablar en público.

3.4 La expresión y la voz como herramienta



La voz como principal característica de la comunicación verbal.

Si bien se cuenta con el privilegio de la voz, vale mencionar algunos "deber ser de la voz": se debe expresar con tranquilidad y seguridad cuando se habla, de manera que ésta se adecue a la situación en tiempo modo y lugar, debe ser audible, expresar el mensaje de manera adecuada, empática y agradable. Para lograr estas pretensiones se recomienda:

Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

- Estudiar el material de formación "La comunicación", en el enciso "
- Basado en lo anterior desarrolle esta evidencia teniendo en cuenta la expresión y la voz como herramienta los siguientes pasos:
- Por grupos de 4 Aprendices, elaborar un pequño resumen de la aprendido y explicarlo a sus compañeros
- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación

3.5 Importancia del discurso oral – Características de una charla y exposición y Habilidades de un comunicador eficaz



A continuación, una lista de chequeo que le permitirá al-la aprendiz, desde una mirada autocrítica, ver sus fortalezas y los aspectos a mejorar.

01 Soy consciente de que todo comunica.

02 Tengo claridad que el proceso de comunicación es circular y complejo.

03 De acuerdo al contexto en el que me encuentre, puedo asumir una actitud pasiva, agresiva o asertiva.

04 La voz es sensible de manejar de acuerdo a los tonos, la intensidad y la entonación.

05 Cuando hago una presentación ante un público manejo diferentes intensidades y tono.

06 Cuando estoy en diálogo con una o varias personas, pongo a disposición todos los sentidos.

07 Puedo escuchar con los ojos y con la piel.

08 Controlo el miedo cuando me voy a dirigir a un público.

09 Si tengo una exposición la preparo con todo el empeño para que todo salga bien.

10 Planifico mis discursos cualesquiera que estos sean.



3.6 Plasmar la importancia de la comunicación en las facetas del desarrollo humano:

Todos los aspectos tenidos en cuenta la presente guía de aprendizaje, reflejan la monumental importancia del correcto proceso de comunicación en todas y cada una de las áreas del desarrollo humano, por tal motivo, es indispensable utilizar la continua capacitación para que los resultados individuales y colectivos sean los óptimos.

Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

- Estudiar todo el material de formación “La comunicación”, y los materiales complementarios utilizados.

Con la anterior información resuelva las siguientes preguntas, para obtener la evidencia de conocimiento: a. la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran de manera individual F( ) V ( )

b. los siguientes encisos, son los correctos elementos de la comunicación:

- Emisor: Transmite el mensaje.

- Receptor: Recibe el mensaje.

- Mensaje: El contenido de la comunicación

- Canal: El medio por el cual se envía el mensaje

- Código: conjunto de signos que se utiliza para transmitir un mensaje.

- Decodificación: La respuesta verbal o no verbal del receptor frente al mensaje. F( ) V ( )

c. Las clases de comunicación son verbal y no verbal F( ) V ( )

d. Los elementos de la comunicación verbal son el lenguaje oral y el lenguaje escrito F( ) V ( )

e. Los acentos, son elementos que se tienen en cuenta en la kinésica F( ) V ( )

f. Los sonidos fuertes, hacen parte de la barrera de comunicación física. F( ) V ( )

g. La comunicación asertiva consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto requiere de control emocional y claridad en las ideas. F( ) V ( )

h. La cohesión hace parte de la comunicación asertiva F( ) V ( )

i. Explorar los sentimientos, hace parte de las etapas de la comunicación F( ) V ( ).

4. Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:
Se presentará el video "¿Por qué es importante la comunicación?" como punto de partida. Después del video, se abrirá un espacio de reflexión guiado por preguntas como:

¿Qué papel juega la comunicación en nuestras relaciones personales y laborales?
¿Cómo podemos mejorar la forma en que nos comunicamos?
Los participantes compartirán sus respuestas en pequeños grupos y luego en plenaria.

Ambiente requerido:

Salón amplio dotado con sillas dispuestas en forma de círculo para fomentar la interacción, además de un televisor o proyector con sistema de audio.

Estrategias o técnicas didácticas activas:
Aprendizaje basado en preguntas (ABP): Reflexionar a partir de preguntas abiertas.
Discusión grupal: Compartir ideas y perspectivas sobre el tema.
Lluvia de ideas: Registrar las principales ideas expresadas para usarlas como insumo en etapas posteriores.
Materiales de formación:
Hojas de papel y marcadores para registrar las ideas principales durante la lluvia de ideas.

Material de apoyo:
Televisor o proyector con sistema de audio.

Duración de la actividad:
1 hora.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje
Descripción de la actividad:
Se realizará un diagnóstico participativo para identificar el nivel de conocimiento sobre comunicación. La actividad incluye:

Una dinámica de role-playing donde los participantes representen situaciones comunicativas (positivas y conflictivas).
Una discusión para identificar los factores que favorecen o dificultan la comunicación.
Conclusión grupal sobre los elementos clave para una comunicación efectiva.
Ambiente requerido:
Un salón amplio con sillas organizadas en grupos pequeños para facilitar las dinámicas en equipo.

Estrategias o técnicas didácticas activas:
Role-playing: Simulación de escenarios para evaluar habilidades comunicativas.
Mapa mental colaborativo: Crear un mapa mental que ilustre los factores clave de la comunicación.
Materiales de formación:
Papelógrafos, marcadores y tarjetas de colores.

Material de apoyo:
Tablero blanco o rotafolio para registrar las conclusiones grupales.

Duración de la actividad:
2 horas.

3.3 Actividades de apropiación

Descripción de la actividad:

Se realizarán talleres prácticos donde los participantes desarrollen competencias específicas en comunicación. Las actividades incluyen:

Ejercicios de escucha activa: parejas se turnan para contar experiencias mientras el otro escucha y parafrasea.

Taller de comunicación no verbal: Los participantes identificarán mensajes transmitidos por el lenguaje corporal y cómo afectan la percepción.

Debate guiado: Los participantes practicarán la argumentación respetuosa en un tema propuesto.

Ambiente requerido:

Salón amplio con espacio para trabajo en parejas y grupos, medios audiovisuales para proyectar ejemplos.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Talleres prácticos: Aprender mediante actividades dinámicas.

Debate estructurado: Fomentar la práctica de habilidades de comunicación asertiva.

Análisis de casos: Evaluar situaciones reales o ficticias para identificar aprendizajes.

Materiales de formación:

Hojas de trabajo, fichas de actividades, y ejemplos audiovisuales.

Material de apoyo:

Proyector o televisor para ilustrar conceptos clave.

Evidencias de aprendizaje:

Respuestas en ejercicios escritos.

Observación de participación activa en dinámicas.

Instrumentos de evaluación:

Listas de cotejo para evaluar habilidades comunicativas observadas.

Autoevaluación al final del taller.

Duración de la actividad:

3 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Descripción de la actividad: Los participantes aplicarán lo aprendido en un proyecto práctico. Se formarán equipos para crear y presentar un plan de comunicación para resolver un problema o mejorar un proceso en un entorno específico (trabajo, comunidad, etc.). Cada equipo expondrá su propuesta al resto del grupo.

Ambiente requerido: Salón amplio con espacio para que los equipos trabajen y presenten sus ideas, medios audiovisuales para las exposiciones.

Estrategias o técnicas didácticas activas**:**
Aprendizaje basado en proyectos: Resolver problemas reales aplicando los conceptos aprendidos.
Exposición oral: Presentar propuestas de forma clara y estructurada.
Retroalimentación en grupo: Dar y recibir comentarios constructivos.
Materiales de formación: Plantillas para estructurar el plan de comunicación, hojas para notas y tarjetas de apoyo.

Material de apoyo: Proyector, computadora y rotafolios para las presentaciones.

Evidencias de aprendizaje: Presentaciones grupales del plan de comunicación.
Retroalimentación de compañeros y facilitadores.
Instrumentos de evaluación:
Rúbrica para evaluar la calidad de las propuestas presentadas.
Encuesta final para medir la percepción de los participantes sobre su aprendizaje.
Duración de la actividad:
2 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANALISIS Y CONCEPTUALIZACIÓN	**APLICACIÓN DE CONCEPTOS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA VIDA**	**1. PLASMAR LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS FACETAS DEL DESARROLL**	**1 EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO (EVALUACION ESCRITA). 2**	**• UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.** **• APROPIA UN MÉTODO PARA LEER**	**Técnica: Exposición Instrumento de Evaluación: Lista**

	cotidiana.(transversales)	**O HUMANO. 2. DRAMATIZADO_ DETECTAR Y ENFRENTAR LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN. 3.HISTORIETA_ IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS Y LAS CLASES DE COMUNICACIÓN. 4. VIDEO_ ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS. - COMUNICACION ASERTIVA ,AFECYICA, DISCURSO ORAL**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO (LISTA DE CHEQUEO). 3 EVIDENCIA DE PRODUCTO (VIDEO DE UNA SIMULACIÓN + LISTA DE CHEQUEO)**	**COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.** **• UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO.** **• USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.** **• APLICA LAS TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.** **• REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.** **• EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESTRUCTURAS**	**de chequeo** **Infografía** **Mapa concptual** **talleres** **debates** **mesa redonda**

				TEXTUALES BÁSICAS. **• PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.** **• SELECCIONA EL TIPO DE TEXTO DE ACUERDO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.** **• EMPLEA PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS NORMATIVIDAD VIGENTE.** **• IDENTIFICA LOS DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS TENIENDO EN CUENTA SU INTENCIONALIDAD.**	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación: la palabra deriva del latín communicare, que significa "compartir algo, poner en común". Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Comunicación Asertiva: consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto. Requiere de control emocional y claridad en las ideas.

Claridad: exponer ideas concretas y definidas, con frases bien construidas y terminología común, al alcance de los destinatarios. Cuando hay que emplear palabras que puedan generar dudas al receptor, lo mejor es explicarlas a profundidad para que puedan ser comprendidas.

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética). La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.
Voz narrativa:para comprender qué es la voz narrativa, debemos entender a qué se refiere el concepto de narración. Una narración es el proceso y el resultado de contar algo: de este modo, puede tratarse de un cuento o de una novela, por ejemplo. Aquel que, en el relato en cuestión, relata los hechos que se desarrollan, actúa como narrador. La voz narrativa, es la voz de este narrador.
Concisión: La concisión es una característica de los discursos, las escrituras, y por lo tanto, también en las estructuras de los datos, los juegos algorítmicos y el pensamiento en general, exhibiendo tanto claridad como brevedad. Es el opuesto de verbosidad, la cual es unos de los excesos de las palabras
Coherencia: construir los mensajes de forma lógica, encadenando ordenadamente las ideas, remarcando lo que son hechos objetivos y lo que son opiniones, bien sea del orador o de otras personas.
Sencillez: tanto en la forma de construir el mensaje, como en las palabras empleadas.
Naturalidad: tal vez lo más difícil de lograr porque requiere una expresión viva y espontánea, lo que no implica vulgaridad o descuido. Es la prueba del dominio del lenguaje y el camino para lograr la naturalidad, precisamente por una cuidadosa preparación de la intervención. Vale la pena resaltar que solo con preparación y con ensayo, se puede asegurar que el mensaje llegue a sus destinatarios de forma precisa y fácilmente comprensible.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Barreras de la comunicación. EcuRed. en línea. Consultado el 05 de febrero de 2020 en: https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Bogotá, Colombia: Autor. Definición de, en línea. Consultado el 05 de febrero de 2020 en: http://definicion.de/comunicacion/ García, A. (2016). La kinésica y sus gestos. Protocolo y etiqueta. Consultado el 05 de febrero de 2020 en: https://www.protocolo.org/social/conversar_hablar/la_kinesica_y_sus_gestos.html Tarantino, S (2014). Kinésica, proxémica y paralingüística en la gestión gerencial. Gestiopolis. Consultado el 06 de febrero de 2020 en: https://www.gestiopolis.com/kinesica-proxemica-y-paralinguistica-en-la-gestion-gerencial/ La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf La comunicación asertiva como ventaja competitiva

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11994/La%20Comunicacio%CC%81n%20Asertiva%20co mo%20ventaja%20Competitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y Técnicas para Hablar en público http://www.fudepa.org/fudepaweb/Actividades/FMedia/TecHablar.pdf Carta a García. Consultado el 06 de febrero de 2020 en: http://www.diaconia.net.co/Descargas/CartaGarcia.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Angélica Yulieth Morales Claudia Castro Marcela Bautista Chaparro Sandra Constanza Ramírez Posada Yaneth Patricia Trujillo Martha Lorena Prada Rubiano Lina Rocío Vargas Mendoza Erika Alexandra Pérez Niño Alver Darío Muñoz García Xiomara Ortiz Trujillo José Arlex	Instructora Instructora Instructora Instructora Instructor Instructora	Centro Comercio servicios de turismo	Marzo 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Keila sofia palacios calle	instructora	Centro Comercio servicios	Diciembre 2024	

