**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**
**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicio aeroportuario a pasajeros.
- **Código del programa de formación:** 633200.
- **Nombre del proyecto:** Atención Integral del Servicio Aeroportuario a pasajeros bajo estándares de calidad y habilidades comunicativas en lengua hispana e inglesa.
- **Fase del proyecto:** Organización del viaje.
- **Actividad de proyecto:** Ejecutar la venta o la posventa en español o inglés.
- **Competencias:**
  **Técnicas:**
  - 260201070 - Asesorar viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa.

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

  **Claves**
  - 240202501- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  **Técnicos:**
  - 260201070-03 - Formalizar la venta de servicios de viaje de acuerdo con requerimientos del cliente, disponibilidad y procedimientos técnicos.
  - 260201070-04 - Prestar el servicio posventa de acuerdo con técnicas y procedimientos.
  - 260201070-05 - Orientar en lengua inglesa al cliente sobre servicios turísticos y aeroportuarios utilizando pautas conversacionales del marco común europeo de referencia para las lenguas de nivel B2.

  **Transversales:**
  - 210201501-01 - Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.
  - 210201501-02 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
  - 210201501-03 - Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
  - 210201501-04 - Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

  **Claves:**
  - 240202501-01 - Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita.

- **Duración de la guía:** 240 horas.
  - Técnico: 144 horas.
  - Transversal: 48 horas.
  - Claves: 48 horas.

## 2. PRESENTACIÓN

En los últimos años, Colombia se ha posicionado como destino “imperdible” para el turismo y los negocios. Ante este nuevo y dinámico contexto, es fundamental desarrollar las habilidades para la preparación del servicio, la ejecución del mismo y el servicio posventa que las empresas prestadoras de los servicios de transporte aéreo deben ofrecer a sus pasajeros, toda vez en la interacción con los clientes, esta debe ser cada vez más estrecha y más práctica buscando siempre el ofrecer un valor agregado en los servicios para lograr la fidelización de los mismos, todo esto atendiendo de igual manera los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución y los convenios internacionales existentes.

Por lo anterior, y siendo el inglés la lengua franca de hoy en día, el SENA ha identificado la necesidad de formar talento humano con altos estándares de calidad y pertinencia, a fin de cubrir la creciente demanda en el sector aeronáutico. Resulta indispensable entonces fortalecer las competencias comunicativas en dicho idioma, que permitan la atención al viajero/cliente extranjero; cuyo principal objetivo es estar en capacidad de comunicar ideas sin limitaciones y contar con el lenguaje suficiente para desarrollar conversaciones que exigen un alto nivel de comprensión y análisis, tanto a nivel de servicio al cliente, como en los diferentes aspectos del proceso comercial.

Es así como en esta guía se encontrarán los conocimientos teóricos que le permitirán sumergirse en el servicio en los tres momentos de verdad para posicionarse en la mente de los viajeros que cada vez buscan un mejor servicio y rapidez en sus operaciones y transacciones. Las compañías aéreas concentran sus esfuerzos en dar respuestas a estas expectativas, preferencias, historiales de itinerarios, fechas de mayor afluencia y un sinnúmero de detalles que marcan la distinción, la excelencia en el servicio, la amabilidad y la oportuna solución a sus requerimientos, lo que permitirá ganarse la confianza y la conquista de nuevos viajeros tanto en habla hispana como inglesa.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento de los instructores asignados al programa, los cuales de forma continua y permanente lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Los instructores programaron encuentros de asesoría virtual, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. Es importante que organice su tiempo, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide, revisar y explorar los materiales de estudio del programa. Por consiguiente, se presentan cada una de las acciones de aprendizaje que le permitirán desarrollar lo anteriormente mencionado.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A continuación, se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de **Organización del viaje**, para el proyecto formativo: **Atención integral del servicio aeroportuario a pasajeros bajo estándares de calidad y habilidades comunicativas en lengua hispana e inglesa**.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Para contextualizar acerca de la operación aérea y todos sus componentes es necesario conocer un poco más a fondo la visión de conectividad en la región que propone la OACI, por ello en el siguiente enlace encontrará un artículo de título "¿Cómo podemos lograr una mayor conectividad aérea en América del Sur?" (en inglés). https://unitingaviation.com/regions/south-america/greater-air-connectivity-in-south-america/

Luego de la lectura y el análisis, elabore una página con la reflexión personal acerca de los aspectos más relevantes del artículo, luego voluntariamente compártala a sus compañeros o instructor. El objetivo de esta actividad es reconocer la importancia del sector aéreo en América del sur.

**Nota:** este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo(a) y motivarlo(a) en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí le sirve de insumo para comenzar contextualizando lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

**3.1. Actividades de aprendizaje de la competencia técnica: Asesorar viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa (260201070).**

En el desarrollo de esta competencia se realizarán actividades que le permitirán conocer los procesos de preventa, venta y posventa que se lleva a cabo en sector aeronáutico y la atención al pasajero en todos los momentos del ciclo del servicio.

***3.1.1. Actividad de aprendizaje GA2-260201070-AA1. Ejecutar el proceso de venta, de acuerdo con las políticas de la aerolínea y las necesidades del cliente.***

Las actividades planteadas para esta actividad de aprendizaje permitirán fortalecer las habilidades en el correcto uso del vocabulario, expresiones y estructuras gramaticales del idioma inglés, necesarias para brindar una eficiente orientación en dicha lengua al cliente sobre sitios turísticos y servicios aeroportuarios, como los procesos del ciclo del servicio.

**Duración:** 120 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **"Reserva y tarifas aéreas"**, al igual que revisar lo siguiente:

- Videos dispuestos en el componente que tienen que ver con los temas de elaboración, cotización e información general en el Sistema Global de Reservas.
- **Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional**. **OACI Organización de Aviación Civil Internacional**. **Capítulo 4.9 Pasajeros de las Líneas Aéreas,** para que se puedan conocer y comprender los derechos y deberes tanto del transportista, como de los pasajeros y el rol que usted desempeña en ese proceso, este enlace se encuentra en el componente formativo o en el siguiente enlace: https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209626_es.pdf

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

- **Evidencia GA2-260201070-AA1-EV01. Taller sobre evidencia de reservas.**

Para brindar una información clara y oportuna, es importante reconocer el *software* en el que se busca la información en tiempo real de las líneas aéreas, datos relevantes como (disponibilidades, cotizaciones, tarifas, impuestos, monedas, tipos de aeronaves, conectividad entre aerolíneas etc.) que es indispensable para poder asesorar al pasajero de forma correcta de acuerdo con el requerimiento o necesidad de viaje.

Por lo anterior es importante reconocer la información que se desprende del *software* mencionado y su aplicación en el momento de atender un pasajero, para ello desarrollar en su totalidad el taller que se encuentra disponible como anexo **"Taller_evidencia_reservas"**.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Productos a entregar:** taller resuelto.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller sobre evidencia de reservas. GA2-260201070-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-260201070-AA1-EV02. Informe - video. Proceso de preventa, venta y posventa.**

Después de haberse familiarizado con el manejo del *Software* AMADEUS y de conocer los procedimientos técnicos, de cómo se desarrolla la preventa, venta y posventa de forma procedimental con la apropiación del componente formativo "**Reservas y tarifas aéreas",** ahora se va a pasar a la parte descriptiva de los procesos antes mencionados, con el objetivo de que el pasajero que se atienda quede satisfecho con el servicio prestado generando un valor agregado esperando fidelizar a este pasajero y de esta forma crear la necesidad de repetir dicha experiencia, teniendo en cuenta que esto solo se logra si se ha cumplido a cabalidad con las expectativas del pasajero.

Para la realización de esta evidencia, donde se debe elaborar un informe y un video, es importante repasar lo siguiente:

- Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional de la OACI Organización de Aviación Civil Internacional, capítulo: pasajeros de las Líneas Aéreas.
- Documento anexo **"Informe_Proceso_de_preventa_venta_y_posventa"**.

Posterior a estas lecturas, elaborar lo siguiente:

1. Video donde se expliquen las 3 etapas del ciclo de venta del transporte aéreo que son: preventa, venta y posventa.
   El video debe incluir:
   - Una presentación inicial.
     Explicación de las 3 etapas, para mayor comprensión revisar el documento anexo denominado **"Informe_proceso_de_preventa_venta_y_posventa"**. Para esta explicación se pueden utilizar tablas o gráficos si se considera pertinente.

**Tener en cuenta los siguientes términos de referencia de forma para el video:**

- Duración máxima del vídeo 10 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la explicación de las 3 etapas.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

**Especificaciones técnicas del video:**

- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: Mínimo 720p
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: *Windows Movie Maker, Adobe Premiere, IMovie, Adobe Spark*, o el programa de su elección.

Elaborar también un informe escrito donde de acuerdo a los conocimientos previos o experiencia se pueda reflejar lo siguiente:

- Buscar información con algunos familiares o amigos que hayan comprado un tiquete aéreo y hayan tenido diversos inconvenientes con el servicio luego de ser pagado,
- Simular con la información elegida, un posible cambio en el servicio de transporte, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos técnicos que se tienen para este tipo de eventos.
- Indicar de acuerdo con el procedimiento técnico cuál tipo de reembolso da lugar en este caso.
- Finalmente manifestar en el informe la manera en que el cliente que compró el tiquete aéreo puede radicar una queja para este caso.
- Identificar las principales falencias en las etapas de preventa, venta y posventa que componen el ciclo del transporte aéreo con los conocimientos adquiridos hasta el momento en el tema.
- Estructurar el plan de mejora a implementar que considere subsanaron las falencias encontradas.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** informe y video.
- **Formato:** archivo PDF - Video.
- **Extensión:** para el informe, extensión libre; para el video, extensión máxima de 10 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Informe - video. Proceso de preventa, venta y posventa. GA2-260201070-AA1-EV02.**

***3.1.2. Actividad de aprendizaje GA2-260201070-AA2. Informar en lengua inglesa los servicios disponibles del portafolio, empleando formas gramaticales del idioma.***

**Duración:** 24 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **"Asesoría al viajero en lengua inglesa"**.

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

- **Evidencia GA2-260201070-AA2-EV01. Simulación - video asesoría al viajero en lengua inglesa.**

Para fortalecer el turismo en Colombia y lograr que sea un destino más competitivo, es necesario desarrollar habilidades comunicativas en lengua inglesa, ya que esta es la lengua universal de turismo. Por esta razón en esta guía se busca afianzar en el aprendiz esta competencia.

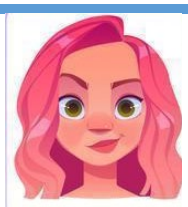
Por lo anterior y con la finalidad de cumplir con la evidencia, debe realizar un video de dos partes así:

✓ **Parte 1:** sostener una conversación en inglés en la que se esté vendiendo un tiquete aéreo a un viajero.
✓ **Parte 2:** en inglés, atender al mismo viajero que esta vez se encuentra en el aeropuerto tratando de comprar un nuevo tiquete de ida hacia su destino porque ha perdido su vuelo.

Los pasos a seguir para la realización del video son los siguientes:

✓ Conformar parejas de trabajo de acuerdo a las instrucciones del tutor.
✓ Cada pareja debe escoger uno y solo uno de los dos personajes sugeridos a continuación, a quién le va a hacer la venta del tiquete aéreo.

| | |
|---|---|
| You are a tourist from Australia. You are travelling through South America. You want to book a flight to San Andrés Island from Peru. You plan to stay for 1 week in Colombia. You are just sightseeing. You are O.K. staying at a hotel or at an self-catering apartment. | **Passport**<br><br>**Name:** Michael Lynch<br>**Nationality:** Australian<br>**Expiry Date:** 2029<br>**Number:** NA838123<br>https://www.freepik.es/vector-gratis/coleccion-peinados-hombre_3998594.htm#page=1&query=MALE%20FACES&position=13 |
| You are a teacher from New Zealand. You want to visit Colombia to explore the culture there. You will stay for 10 days. You will stay at a not very expensive hotel. You make a | **Passport**<br>**Name:** Olivia Sherrat<br>**Nationality:** New Zealander<br>**Expiry Date:** 2023 |

| | |
|---|---|
| reservation for an economy class ticket. |  **Number:** BH67391<br>https://www.freepik.es/vector-gratis/constructor-rostro-mujer-avatar-cabezas-creacion-personajes-femeninos-caucasicos-peinado_12569323.htm#page=1&query=feMALE%20FACES&position=1 |

- ✓ Diseñar el guion de la primera parte del video en la que se le está vendiendo el tiquete al personaje seleccionado. Tener en cuenta las necesidades de viaje de dicho personaje dadas en la descripción que aparece en la imagen del punto anterior.

- ✓ Para el diseño del guion de esta primera parte, se deben consultar los modelos de diálogos y el vocabulario que aparecen en el componente formativo en el numeral ***1.2. Assitance to traveler´s requests*** **//** **[*1.2. Atención a los requerimientos]*** que se encuentra en el componente formativo "Asesoría al viajero en lengua inglesa".

- ✓ Diseñar el guion de la segunda parte del video en la que el viajero se encuentra en el aeropuerto intentando conseguir un tiquete, a última hora, debido a que perdió su vuelo.

- ✓ Para el diseño del guion de esta segunda parte, se debe consultar el modelo de diálogo y el vocabulario que aparecen en el componente formativo en el numeral ***1.3. Information Record*** **//** **[*1.3. Registro de la Información]*** que se encuentra en el componente formativo "Asesoría al viajero en lengua inglesa".

- ✓ Para la grabación del video, puede usar su dispositivo móvil o cámaras digitales. Una alternativa a los videos podría ser crear un *video slideshow* (presentación de diapositivas en video) con ***Animoto***, siempre y cuando las voces en el video sea la suya y la de su compañero.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Productos a entregar:** video de dos partes, simulando la asesoría al viajero en lengua inglesa.
- **Formato:** mp4
- **Extensión:** 5 a 7 minutos de video, sumando las dos partes.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Simulación - video asesoría al viajero en lengua inglesa GA2-260201070-AA2-EV01.**

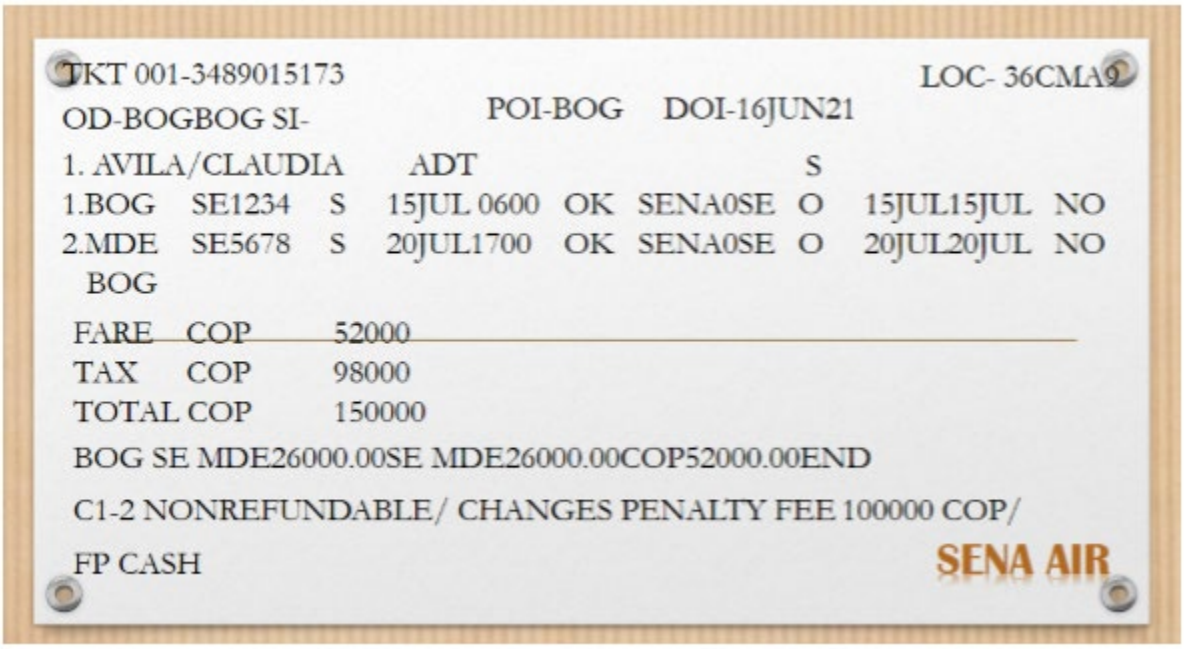
- **Evidencia GA2-260201070-AA2-EV02. Simulación-video. Resolución de inquietudes en lengua inglesa.**

Con el fin de cumplir con la presente evidencia, es importante que se lea con detenimiento la siguiente situación:

> La Señora Claudia Ávila llega a su oficina con un tiquete aéreo comprado de un vuelo que lamentablemente perdió; ella se acerca y le comenta que desea solicitar el cambio de ese tiquete que no ha sido utilizado. Por lo tanto, usted debe informarle a la Sra. Ávila que opciones tiene de cambio y cuáles son sus

restricciones para poder hacer uso del tiquete. Por lo anterior grabe un video dando solución a la problemática de la Sra. Ávila.

Los datos del tiquete son los siguientes:




Para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta lo siguiente:

a. Trabaje con la pareja que conformó para la evidencia inmediatamente anterior.
b. Diseñe el guion del video en el que el asesor está resolviendo los requerimientos de la Sra. Ávila.
c. Explique las condiciones y restricciones de la tarifa que aplican a su situación en particular.
d. Tenga en cuenta los diferentes aspectos tales como:
   - Franquicia de equipaje permitido.
   - Ruta, fecha y hora de los vuelos que estaban programados en el tiquete.
   - Estado del cupón del vuelo.
   - Restricciones de tarifa (Posibilidades de reembolsos, cambios y cobros adicionales).

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar**: video.
- **Formato:** mp4
- **Extensión:** 5 minutos máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Simulación-video. Resolución de inquietudes en lengua inglesa. GA2-260201070-AA2-EV02.**

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

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

***3.2.1. Actividad de aprendizaje GA2-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de acuerdo con los derechos fundamentales.***

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

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Derechos fundamentales del trabajo**".

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

- **Evidencia GA2-210201501-AA1-EV01. Taller.**

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

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los Fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento: Méndez Morales, José Silvestre. Fundamentos De Economía. 3a. Edición. ed. México: McGraw-Hill, 1996 https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545
- En el encuentro online con su instructor, escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento "Cambios en el mundo del trabajo" que se encuentra anexa en el componente formativo.
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, deslaborización, y su relación con la dignidad humana.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:

- Título.
- Introducción.
- Solución de las preguntas.
- Mapa conceptual.
- Línea del tiempo.
- Conclusiones.
- Bibliografía

- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA2-210201501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.**

Para el desarrollo del foro siga las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, deslaboralización.
- Luego, en el grupo a través de un video, representar mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue este video en el canal de *YouTube* (u otra herramienta de *streaming*) y lo compartan a sus compañeros en el foro.
- Analizar los videos: "Los Derechos fundamentales en el Trabajo" que se encuentra en el componente formativo y "Derecho al trabajo digno" en la url: https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMY; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:

  - ✓ ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
  - ✓ ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
  - ✓ ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
  - ✓ ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
  - ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
  - ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
  - ✓ ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas hacen que las personas tengan o no derechos laborales?
  - ✓ ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
  - ✓ ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
  - ✓ ¿Es importante la organización sindical para la democracia?, sustente su respuesta.

- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se

encuentra el anexo **"Construccion_Texto_argumentativo"** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

**Lineamientos generales para la entrega del producto:**

- **Productos para entregar:** participación en el foro. (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo)
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA2-210201501-AA1-EV02.**

***3.2.2. Actividad de aprendizaje GA2-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.***

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

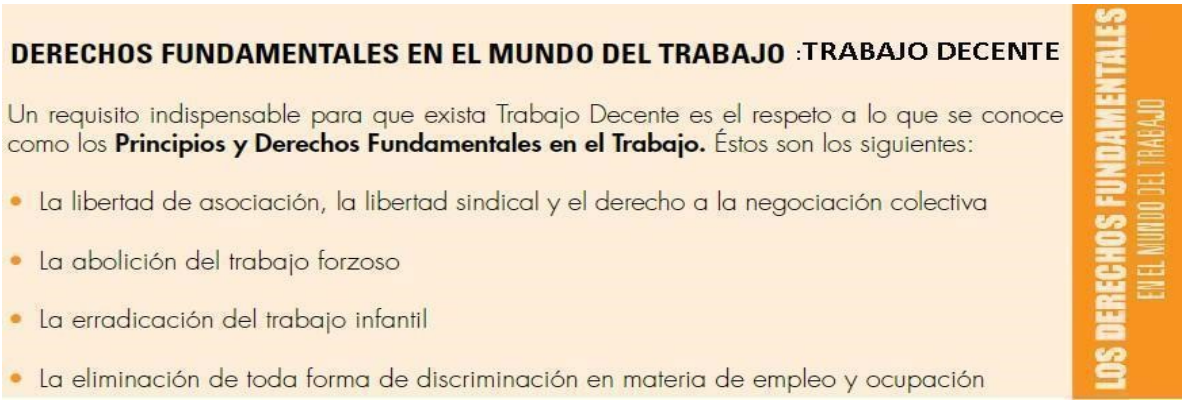
Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la Ciudadanía Laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación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

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Derechos fundamentales del trabajo**".

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

- **Evidencia GA2-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.**



Tomado de" Principios relativos a los derechos fundamentales" OIT- Junio 2010.

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video "Trabajo Decente" que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:

   1.1. ¿Qué es trabajo decente?
   1.2. ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
   1.3. ¿Cómo definiría trabajo digno?
   1.4. ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
   1.5. ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.
   1.6. Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que "trabajan" en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente.

2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas a continuación: "El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad". Giraldo-Zuluaga, G. A. (2015).
   2.1. ¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
   2.2. ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
   2.3. ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

3. Realice la lectura del componente formativo sobre "Derechos fundamentales del trabajo", para resolver las siguientes preguntas:

   3.1. ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
   3.2. ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
   3.3. ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

4. Realice la lectura del componente formativo sobre "Derechos fundamentales del trabajo" para responder las siguientes preguntas:

   4.1. ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
   4.2. ¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?
   4.3. ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
   4.4. ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
   4.5. ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
   4.6. ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
   4.7. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

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

   5.1. ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un "contrato de trabajo"?
   5.2. Para que sean reconocidos los derechos laborales, ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA2-210201501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical.**

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

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

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

   - ¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
   - ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta.
   - ¿Qué es un convenio Colectivo de Trabajo?
   - ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un Convenio Colectivo de Trabajo?
   - ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.
   - Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?
   - ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
   - ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
   - ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la Libertad Sindical?
   - ¿Qué acciones propondría usted para promover el derecho de asociación sindical y la libertad sindical?

- ¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los Derechos sindicales?
- ¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho Laboral?
- ¿Cuáles son los fines de un sindicato?
- ¿Cómo se clasifican los sindicatos?
- ¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia?
- ¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo, el contrato a término fijo?

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

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas y realimentación de las respuestas de los compañeros)
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA2-210201501-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.**

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

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto específico a entregar:** gráfico.
- **Formato:** si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva. GA2-210201501-AA2-EV03.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

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

- ¿Qué es el derecho a la huelga?

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

**Lineamientos generales para la entrega la evidencia:**

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga. GA2-210201501-AA2-EV04.**

***3.2.3. Actividad de aprendizaje GA2-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.***

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

**Duración:** 12 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: "**Derechos fundamentales del trabajo**".

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

- **Evidencia GA2-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

1. Realice una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, como surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.

2. Atienda el encuentro online con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el Derecho de Petición y la acción de Tutela, tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).

3. Basado en el componente formativo y la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el cual presente cuáles pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo *"***Construccion_Mapa_mental***"* donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA2-210201501-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA3-EV02. Foro estudio de caso.**

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

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA2-210201501-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA3-EV03. Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela.**

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** cuadro comparativo.
- **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA2-210201501-AA3-EV03**.

- **Evidencia GA2-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo.**

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

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** texto argumentativo.
- **Formato:** Word o formato PDF
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo. GA2-210201501-AA3-EV04.**

### *3.2.4. Actividad de aprendizaje GA2-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.*

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

**Duración:** 12 horas.

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

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

- **Evidencia GA2-210201501-AA4-EV01. Foro. Estado social de derecho.**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.

2. De forma individual revise el componente formativo específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:

   - ¿Cuál es el concepto de estado?
   - ¿Qué significa estado social?

- ¿Cuáles son las características de un estado social de derecho?
- ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un estado social de derecho? Explique su respuesta.

***3.*** De forma grupal propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del Derecho.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal).
- **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y la acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Estado social de derecho. GA2-210201501-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA2-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

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

✓ Derecho a la autodeterminación.
✓ Derecho a la independencia económica y política.
✓ Derecho a la identidad nacional y cultural.
✓ Derecho a la paz.
✓ Derecho a la coexistencia pacífica.
✓ Derecho al entendimiento y confianza.
✓ La cooperación internacional y regional.
✓ La justicia internacional.
✓ El uso de los avances de las ciencias y la tecnología.
✓ La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
✓ El medio ambiente.
✓ El desarrollo que permita una vida digna.
✓ Los derechos del consumidor.
✓ El libre desarrollo de la personalidad.

**1.** Participe del encuentro online con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.

**2.** Consulte el documento sobre Activismo judicial territorial y vea los videos sobre los Derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad que se encuentra en el componente formativo.

**3.** Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los Estados Unidos que se encuentra en: https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc

4. Basado en lo anteriormente descrito, resuelva las siguientes preguntas:

   - ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
   - ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
   - ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
   - ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
   - ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
   - ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
   - ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?

5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar, teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva, contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza en su territorio.

6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Presentacion**" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier software para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - Título.
  - Introducción.
  - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
  - Conclusión.
  - Referentes bibliográficos.
- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA2-210201501-AA4-EV02.**

**3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia clave: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501).**

El inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

### *3.3.1. Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.*

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad, ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

**Duración**: 24 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **"LEVEL 1 - MCER A1.1".**

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

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presenta un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 45 minutos.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

  - **Producto a entregar:** evaluación.
  - **Formato:** LMS.
  - **Duración:** 50 minutos.
  - Para hacer el desarrollo de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV02. Video presentación.**

Para desarrollar esta evidencia, escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un corto video activando su cámara web en inglés con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, hobbies y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Para la elaboración del vídeo con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del personaje.

**Diapositivas:** durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).

- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

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

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

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

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** PDF con la URL del vídeo.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio**: Video presentación. GA2-240202501-AA1-EV02.**

### *3.3.2. Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA2. Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.*

Dentro de los procesos de aprendizaje de lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto se abordarán temas como: el vecindario y las actividades que se están realizando. Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

**Duración**: 24 horas.

**Materiales de formación a consultar:** para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: **“LEVEL 1 - MCER A1.1”.**

**Evidencias:** a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA2-240202501-AA2-EV01. Folleto.**

A partir de los datos, conceptos, e investigación obtenida de su programa de formación deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Para realizar el folleto puede utilizar alguna herramienta digital como Canva, Crello, Word, PowerPoint o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

**Estructura del folleto:** datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen a su interés particular por estudiar el programa de formación. Describa de manera sencilla y clara, utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y redacción utilizando el idioma inglés, además, aplique las normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Formato:** el folleto deberá exportarlo a PDF.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto. GA2-240202501-AA2-EV01.**

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de aprendizaje | Criterios de evaluación | Técnicas e instrumentos de evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Taller sobre evidencia de reservas. GA2-260201070-AA1-EV01. | Liquida tarifas teniendo en cuenta procedimiento, familias, *branded fares* y reglas.<br><br>Cotiza servicios de viajes con base en los requerimientos del cliente, el portafolio, las tarifas y los procedimientos técnicos.<br><br>Convierte divisas a otras con base en tasas de cambio, condiciones y proceso.<br><br>Registra pagos de acuerdo con servicios de viaje vendidos, método y procedimiento técnico.<br><br>Expide documentos de viaje de acuerdo con el requerimiento contractual.<br><br>Remite fondos al área correspondiente de acuerdo con políticas y procedimientos.<br><br>Vende servicios de viaje. | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-260201070-AA1-EV01. |

| | | |
|---|---|---|
| | Genera informes de ventas empleando las tecnologías de la informática y la comunicación.<br><br>Registra inconsistencias de caja siguiendo los procedimientos. | |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Informe - video. Proceso de preventa, venta y posventa. GA2-260201070-AA1-EV02. | Realiza los cambios en servicios turísticos solicitados por el cliente de acuerdo con políticas y procedimientos técnicos.<br><br>Realiza anulaciones y reembolsos según el procedimiento técnico.<br><br>Registra movimientos de cuenta de clientes en el software de fidelización.<br><br>Informa la manera de radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-260201070-AA1-EV02. |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Simulación - video asesoría al viajero en lengua inglesa - GA2-260201070-AA2-EV01 | Obtiene datos personales de viajeros extranjeros empleando expresiones verbales y gramaticales propias del idioma inglés.<br><br>Diligencia formularios para viajes con base en información obtenida de los viajeros y formas gramaticales del idioma inglés<br><br>Establece conversaciones en inglés sobre temas turísticos empleando lenguaje técnico y pautas conversacionales propias del idioma inglés.<br><br>Atiende en inglés requerimientos de viaje empleando lenguaje aeronáutico y formas gramaticales propios del idioma.<br><br>Describe en inglés servicios de viaje cotizados o contratados con base en vocabulario técnico y estructuras gramaticales propias del idioma.<br><br>Brinda información en inglés sobre aspectos turísticos de los destinos empleando formas gramaticales propias del idioma. | **Rúbrica de evaluación:**<br><br>IE-GA2-260201070-AA2-EV01 |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Simulación-video. Resolución de inquietudes en lengua inglesa. GA2-260201070-AA2-EV02. | Explica en inglés condiciones de los servicios contratados empleando formas gramaticales del idioma.<br><br>Explica en inglés las condiciones tarifarias con base en servicios contratados y lenguaje técnico en el idioma. | **Rúbrica de evaluación:**<br><br>IE-GA2-260201070-AA2-EV02. |

| | | |
|---|---|---|
| | Solicita en inglés el pago de servicios de viaje empleando lenguaje técnico y expresiones verbales propias del idioma.<br><br>Explica en inglés las posibilidades de cambios en los servicios de viaje empleando formas gramaticales y vocabulario técnico en el idioma.<br><br>Describe en inglés las penalidades y cobros adicionales ocasionados por cambios en los servicios de viaje empleando vocabulario técnico y formas gramaticales del idioma. | |
| **Evidencia de conocimiento.**<br><br>Taller. GA2-210201501-AA1-EV01. | Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.<br><br>Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo. | **Rúbrica de evaluación:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA1-EV01. |
| **Evidencia de desempeño.**<br><br>Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA2-210201501-AA1-EV02. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA1-EV02. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA2-210201501-AA2-EV01. | Analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.<br><br>Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa.<br><br>Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa. | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA2-EV01. |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA2-210201501-AA2-EV02. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA2-EV02. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Gráfico sobre la negociación colectiva. GA2-210201501-AA2-EV03. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA2-EV03. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Infografía sobre la huelga. GA2-210201501-AA2-EV04. | | **Rúbrica de evaluación:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA2-EV04. |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA2-210201501-AA3-EV01. | Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.<br><br>Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. | **Rúbrica de evaluación:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA3-EV01. |
| **Evidencia de desempeño.**<br><br>Foro estudio de caso. GA2-210201501-AA3-EV02. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA3-EV02. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA2-210201501-AA3-EV03. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA3-EV03. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Texto argumentativo. GA2-210201501-AA3-EV04. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA3-EV04. |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Foro Estado social de derecho GA2-210201501-AA4-EV01. | Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa.<br><br>Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano.<br><br>Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA4-EV01. |
| **Evidencia de producto:**<br><br>Presentación GA2-210201501-AA4-EV02. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-210201501-AA4-EV02. |
| **Evidencia de conocimiento:**<br><br>Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01. | Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio. | **Cuestionario:**<br><br>IE-GA2-240202501-AA1-EV01. |
| **Evidencia de desempeño:**<br><br>Video presentación. GA2-240202501-AA1-EV02. | | **Lista de chequeo:**<br><br>IE-GA2-240202501-AA1-EV02. |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencia de producto:**<br><br>Folleto. GA2-240202501-AA2-EV01. | Reconoce la idea general y detalles específicos en textos escritos de la vida cotidiana articulados con claridad. | **Lista de chequeo:** IE-GA2-240202501-AA2-EV01. |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

**Endoso:** transferencia de la autoridad ejercida por una aerolínea en uno, algunos, o todos los cupones del documento hacia otra aerolínea, cuando el cliente desea cambiar el transportador designado en la casilla conocida como “Carrier" o haya incumplimiento de cualquier índole por parte del transportista original. El endoso voluntario se hace siempre y cuando la norma de la tarifa lo permita.

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

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

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

**Globalización:** la globalización es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Esta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la Internet).

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

***Involuntary rerouting*:** cambio de ruta involuntario (requiere revisado) solamente del (los) cupón (es) involucrado (s) por cambio de itinerario ocasionado por la Línea aérea.

***Main idea* (Idea principal):** estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de "*Topic*", esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (*Topic). Ejm*: "*The robots can help in, medicine*".

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

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

**Números cardinales:** son los números como los conocemos para contar (*one, two, three, etc*.).

**Números ordinales:** son los números que se usan para indicar un orden, ejemplo: primero (*first, second, third, etc.*).

**Preposiciones de lugar:** palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: "*In the room", "next to the shop".*

**Preposiciones de tiempo:** palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son "*in", "on" y "at".*

**Presente continuo:** tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar "to be" y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en "-ing". Por ejemplo: *I am working at SENA now*.

**Presente simple:** tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: *I am Susana. I work as a doctor.*

**Pronombres personales:** son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: *"I'm*" (contracción de *I am*), "*She's*" (contracción de *she is*), etc.

***Residual value*:** cantidad de dinero que queda al cliente después de un revisado.

***Role play*:** juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

**Saldo en contra:** cantidad de dinero adicional que debe pagar un viajero por el cambio de ruta, de tarifa o de nombre.

***Scanning*:** estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que "*Skimming*" no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

***Skimming*:** estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

**Semiótica:** teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

***Service charge*:** cargo por el servicio.

***Schedule change*:** cambio al itinerario efectuado por la aerolínea por razones operativas.

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

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

**Tarifas domésticas:** valores publicados en pesos colombianos (COP) para viajes dentro de Colombia, vendidos en Colombia.

**Tarifas nacionales:** valores publicados en USD para viajes dentro de Colombia, vendidos en el exterior.

**Tarifa neta:** tarifa mínima otorgada a las agencias de viajes para que vendan a los clientes un paquete, ya que este es un valor inferior al publicado. Generalmente, tiene como restricciones "NO END, NOREF, NOREV" y se identifican con IT.

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

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

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

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

***Upgrade*:** ascenso (cambio de cabina o tarifa).

***Upgrade to higher fare*:** cambio a valor más alto.

**Validez:** fechas entre las cuales puede ser utilizado un boleto, medido desde la fecha de emisión.

**Vigencia:** fechas entre las cuales es utilizable la tarifa, medido desde la fecha de inicio del viaje.

***Voluntary rerouting*:** cambio de ruta voluntario (requiere revisado) a petición del viajero.

***Waived*:** exento (De una multa o restricción por una situación).

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS


Antunes, R. (2005). *¿Adiós al trabajo?* Ediciones Pensamiento Crítico. Bogotá. Cárdenas Robinson, 2017. Flexibilización laboral y justicia distributiva.

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

Barona Betancourt, R. (2015). *Principales violaciones al derecho de asociación sindical*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Baylos, A. (2011). *Libertad sindical y representación de los trabajadores*. En Derecho del trabajo: hacia una carta sociolaboral latinoamericana. Montevideo. Buenos Aires. B de F.

Bernal Pulido, C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales (4ta ed.)*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Blanco Zúñiga, G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.

Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Bogotá: Astrea.

Canessa Montejo, M. (2014). *Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.)*. Lima: Ediciones PLADES.

CELIS, Juan Carlos (Ed.) (2012), la subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales. CLACSO – ENS, Buenos Aires, Argentina.

Conti Parra, A. (1981). *El fuero sindical,* Bogotá, Colombia: Temis.

De La Garza-E. & Neffa J. (2010). *Trabajo, identidad y acción colectiva.* Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C. DURAND, Jean Pierre (2014) La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica,

Debido proceso en las relaciones laborales. (s.f.). *Manual de derechos laborales*. Escuela Nacional Sindical.

El trabajo como derecho humano fundamental (s.f.). *Retomado de "Didácticas para la ciudadanía laboral*. Escuela Nacional Sindical.

El derecho a la libertad sindical en Colombia. (s.f.). *Manual de derechos laborales*. Escuela Nacional Sindical

Escuela Nacional Sindical (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.

La negociación colectiva. (2000). *Normas de la OIT y principios de los órganos de control*. OIT.

Marx, K. (1976). La ideología alemana. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso,

Moscú. (1976). Crítica a la Economía Política. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso, Moscú.

Méndez Morales, J. E. (1993). *Fundamentos de Economía*. Mac Graw Hill. México.

Organización de Aviación Civil Internacional. (2004). *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo Internacional.* https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209626_es.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2000). *La negociación colectiva*. OIT

Organización Internacional del Trabajo (2009). *Conocer los derechos fundamentales del trabajo*. OIT

Ostau De Lafont De León, F. R. (2015). *El Derecho internacional laboral.* Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Odero y Horacio Guido, Revista internacional del trabajo volumen 17, (1998 Num.4) Ginebra Suiza.

Quesada O. OACI. (s.f.). *¿Cómo podemos lograr una mayor conectividad aérea en América del Sur?(En inglés)* https://unitingaviation.com/regions/south-america/greater-air-connectivity-in-south-america/

Quinche Ramírez, M. (2014). *El control de convencionalidad*. Bogotá: Editorial Temis.

Ramírez, J (2015). Curso de Derecho del Trabajo. Tirant lo Blanch.

Rodríguez, C. (2010). *El Derecho en América Latina.* Siglo XXI editores. Bogotá D.C.

Rodríguez, M. (2015). *La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo*. Versión PDF.

Rodríguez, M. (2017). *Activismo Judicial Territorial*. Versión PDF.

Santos, Boaventura – Meneces, M. P. (2014). *Epistemologías del Sur*. Ediciones AKAL S.A. Madrid, España.

Santos, Boaventura de Sousa. (1998). *La Globalización del Derecho*.

Santos, Boaventura de Sousa. (2009). *Sociología Jurídica Crítica*. ILSA, Bogotá D.C.

Sarmiento, L. (2003). *Capitalismo y cambios estructurales en la economía colombiana*. En MARX VIVE. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

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

Sobre prestaciones sociales y obligaciones económicas del empleador. Manual de derechos Laborales. Escuela Nacional Sindical.

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

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

Tom SotoV - Videoteca. (2015). *La revolución de los pingüinos.* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=BRRMrZyQYxU

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

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

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Zoraida Sossa López | Instructora | Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio de 2021 |
| | Yoao Salazar De La Cruz | Instructor Bilingüismo | Regional Atlántico, Centro Industrial y de Aviación | Julio de 2021 |
| | Lida Guanumen | Instructor Técnico | Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio de 2021 |
| | Claudia Avila | Experto Técnico | Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio de 2021 |
| | Octavio Jaramillo Ossa | Experto Disciplinar | Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía | Diciembre de 2020 |
| | Josué Darío Niño Riaño | Experto Disciplinar | Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía | Diciembre de 2020 |
| | Fredy Gabriel Martínez Loza | Experto Disciplinar | Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía | Diciembre de 2020 |
| | José Adriano Valentín | Experto Disciplinar | Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo agroempresarial de Chía | Diciembre de 2020 |
| | Elkin Rodolfo Moreno Merchán | Experto Temático | Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud | Febrero de 2021 |
| | Oscar Absalon Guevara | Diseñador Instruccional | Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá | Febrero de 2021 |
| | Gloria Amparo López Escudero | Diseñador Instruccional | Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial | Julio de 2021 |
| | Silvia Milena Sequeda Cárdenas | Evaluadora Instruccional | Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial. | Agosto de 2021 |
| | Jhon Jairo Rodríguez Pérez | Diseñador y evaluador instruccional | Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica | Agosto de 2021 |
| | Gloria Amparo López Escudero | Diseñadora Instruccional | Regional Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios | Julio de 2022 |
| | Andrés Felipe Velandia Espitia | Asesor Metodológico | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología | Julio de 2022 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable Equipo Desarrollo Curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Julio de 2022 |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |