PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Prestación de Servicio al Cliente en Lengua Inglesa (Avanzado)**
- Código del Programa de Formación: **66120035**
- Nombre del Proyecto Formativo **(si aplica): Prestación efectiva del servicio al cliente en inglés**
- Fase del Proyecto **(si aplica**): **Aplicación intermedia de estructuras lingüísticas en atención al cliente**
- Actividad de Proyecto Formativo **(si aplica): Uso adecuado del pasado simple, pasado continuo y presente perfecto para describir eventos y situaciones pasadas en contextos de servicio al cliente**
- Competencia: **Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.**
- Resultados de Aprendizaje: **DESCRIBIR EVENTOS EN EL PASADO EN SITUACIONES ORALES Y ESCRITAS.**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): **30 horas**

2. PRESENTACIÓN

- Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.
- Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz
- Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.

- Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.
- Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.

Esta guía está orientada a que el aprendiz fortalezca su capacidad para describir hechos, eventos y situaciones ocurridas en el pasado, tanto en contextos orales como escritos, aplicando las estructuras gramaticales adecuadas: pasado simple, pasado continuo y presente perfecto.
Se busca que los aprendices puedan comunicar con claridad y precisión experiencias, problemas, quejas y eventos relacionados con la prestación del servicio al cliente, facilitando la interacción efectiva en entornos laborales reales.
Mediante actividades prácticas, análisis de textos, ejercicios de escucha y producción oral y escrita, el aprendiz desarrollará fluidez y seguridad para expresar en inglés relatos y descripciones de eventos pasados, lo cual es fundamental para la atención al cliente avanzada.
Esta guía promueve el trabajo autónomo, colaborativo y el uso de recursos tecnológicos para enriquecer el proceso formativo, siempre orientado al cumplimiento de los estándares de competencia definidos en el nivel B1 del MCER.

This guide aims to strengthen the learner's ability to describe facts, events, and situations that occurred in the past, both orally and in writing, applying the appropriate grammatical structures: simple past, past continuous, and present perfect.

Learners will be able to clearly and precisely communicate experiences, problems, complaints, and events related to customer service provision, facilitating effective interaction in real work environments.

Through practical activities, text analysis, listening exercises, and oral and written production, learners will develop fluency and confidence to express narratives and descriptions of past events in English, which is essential for advanced customer service.

This guide promotes autonomous and collaborative work and the use of technological resources to enrich the learning process, always oriented towards meeting the competency standards defined at the B1 level of the CEFR.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: **Socialización grupal sobre experiencias pasadas significativas, con guía de preguntas orientadoras en inglés (What did you do yesterday? What was your last customer service experience like?).**

Ambiente requerido: **Aula presencial o virtual sincrónica.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Lluvia de ideas, conversación dirigida, role-play.**

Materiales de formación **Pizarra, marcadores, guías impresas o digitales.**

Material de apoyo**: Video introductorio sobre el uso del pasado simple (YouTube: English Past Simple Explained), tarjetas de preguntas.**

Duración de la actividad: **2 horas.**

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

Descripción de la actividad: **Lectura y análisis de textos breves en pasado, identificación de verbos regulares e irregulares, ejercicios gramaticales**

Ambiente requerido**: Aula presencial con acceso a internet.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Lectura guiada, subrayado, trabajo colaborativo.**

Materiales de formación **Fichas de ejercicios, lectura "My last vacation", lista de verbos irregulares.**

Material de apoyo: **Plataforma de ejercicios gramaticales interactivos (British Council – Learn English).**

Duración de la actividad: **4 horas.**

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: **Elaboración de un relato escrito en inglés sobre una experiencia significativa en servicio al cliente. Posteriormente, presentación oral del relato frente al grupo.**

Ambiente requerido: **Aula, laboratorio de idiomas o sala con computador y micrófono.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Escritura creativa, exposición oral, retroalimentación entre pares.**

Materiales de formación **Guía de redacción narrativa, rúbrica de evaluación oral.**

Material de apoyo: **Diccionario inglés-español, audio ejemplo de storytelling.**

Evidencias de aprendizaje: **Texto escrito en pasado; audio o video de presentación oral.**

Instrumentos de evaluación: **Lista de chequeo de estructura narrativa y uso correcto del pasado.**

Duración de la actividad: **8 horas.**

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: **Elaboración de un relato escrito en inglés sobre una experiencia significativa en servicio al cliente. Posteriormente, presentación oral del relato frente al grupo.**

Ambiente requerido**: Aula, laboratorio de idiomas o sala con computador y micrófono.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Escritura creativa, exposición oral, retroalimentación entre pares.**

Materiales de formación **Guía de redacción narrativa, rúbrica de evaluación oral.**

Material de apoyo: **Diccionario inglés-español, audio ejemplo de storytelling.**

Evidencias de aprendizaje: **Texto escrito en pasado; audio o video de presentación oral.**

Instrumentos de evaluación: **Lista de chequeo de estructura narrativa y uso correcto del pasado.**

Duración de la actividad: **6 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
Ejecución	**Descripción de experiencias pasadas en atención al cliente**	**Elaboración y narración de un relato en pasado**	**Relato escrito y presentación oral**	**Uso adecuado del pasado simple y continuo en narraciones**	**Lista de chequeo y rúbrica oral**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Past simple: Tiempo verbal utilizado para hablar de acciones finalizadas en el pasado.

Past continuous: Tiempo verbal que describe acciones en progreso en un momento específico del pasado.

Storytelling: Técnica narrativa utilizada para contar historias de forma estructurada.

Role-play: Actividad en la que los estudiantes asumen un rol para simular una situación real.

Irregular verbs: Verbos en inglés que no siguen la regla de añadir -ed en pasado.

Narrative paragraph: Párrafo en el que se relata un evento o experiencia.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

Bibliografía:

- **Ur, P. (2012). *A Course in Language Teaching: Practice and Theory*. Cambridge University Press.**
- **Azar, B. (2009). *Understanding and Using English Grammar*. Pearson Longman.**
- **Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2006). *Estándares básicos de competencias en lenguas extranjeras: inglés*.**

Webgrafía:

- **British Council. (s.f.). Learn English. https://learnenglish.britishcouncil.org**
- **Cambridge English. (s.f.). Grammar and vocabulary. https://www.cambridgeenglish.org/learning-english/grammar-and-vocabulary/**
- **YouTube: English with Lucy. (s.f.). Past simple and past continuous. https://www.youtube.com/user/EnglishWithLucy**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**SEBASTIAN AREVALO CORTES**	**INSTRUCTOR**	**BILINGÜISMO-CAMPSENA**	**30 JULIO 2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					