PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención Integral al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 135303 V01
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Desarrolo de una propuesta de atención integral al cliente en mipymes y empresas de la región.
- **Fase del Proyecto:** 2. Planeación
- **Actividad de Proyecto Formativo:** F2 AP1 Identificar protocolo de servicio.
- **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:** Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje:** 26 horas directas a la formación y 6 horas de trabajo independiente. Guía N° 6.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz:

Durante el desarrollo de la presente guía tendrá la posibilidad de crear y emplear estrategias que le permita expresar sentimientos, opiniones e ideas sobre usted y su entorno dentro de contextos reales, utilizando el tema sobre el uso del tiempo gramatical “pasado simple” verbos para expresar las diferentes acciones que ya pasaron y expresarlas en sus formas afirmativas, negativas e interrogativas que se tiene con la ayuda de diferentes actividades, vocabulario y glosario.

Lo invito a participar de las actividades aquí propuestas de manera que adquiera las habilidades y destrezas para demostrarlas en diferentes situaciones laborales o familiares.

Recuerde que cuenta con la asesoría directa de su instructor de inglés, como también el trabajo colaborativo que se desarrolle a lo largo de la formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Observe la siguiente imagen detenidamente y en trabajo colaborativo dé respuesta a los interrogantes planteados.

- ✓ ¿Qué cree que pasó en la imagen?
- ✓ ¿Conoce algunos verbos en español o en inglés que le permitan relatar lo que pasó?
- ✓ ¿La conjugación de los verbos que usa, es la misma en presente y en pasado? ¿De ser su respuesta negativa, qué cree que cambia?

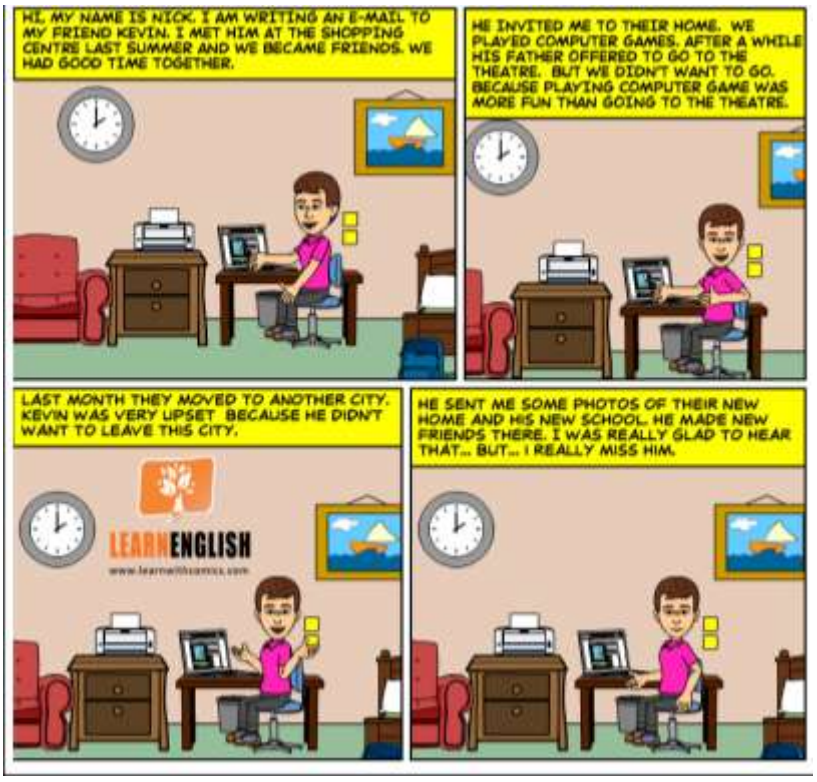


Figura 1. (Learn English with comics, (n.d.))

- ✓ Socialice con un compañero las respuestas de acuerdo con las indicaciones del instructor (lluvia de ideas) con el fin de identificar la necesidad de fortalecer la competencia comunicativa.

Ambiente requerido: Ambiente de formación - Laboratorio de Bilinguismo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas en idioma español.

Materiales de formación: Televisor, computador, tablero, imagen, diapositivas.

Material de apoyo: Página web para consultar: https://es.pinterest.com/pin/799107527612048052/ (Figura 2).

Duración de la actividad: 30 minutos.

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

Descripción de la actividad:

- Lea el texto de manera individual y responda las preguntas propuestas al final del texto:

Sarah's love story

One Saturday, Sarah **woke up** early. She **had** breakfast with her family, she **had** a quick shower, and **left** home to work.

On her way to the office, a handsome man **asked** her if she **knew** where the closest bank was**.** She **told** him where it was. The man **asked** her if she could go with him to the bank and to have a cup of coffee afterwards. She said yes.

Sarah and the man **had** coffee. After that, they **went** to the cinema and then to a disco. They **danced** for 3 hours. Sarah **didn't ask** the man's name, she **didn't add** him on Facebook or Whatsapp. At midnight, the man **said** he had to go to the bathroom, but he **didn't come** back.

Sarah **fell** in love with the man; she **wanted** the man to come back. She **waited** for him for 5 years, but he **didn't come** back. Sarah **had** lost all hope about love. She **prayed** to God frequently.

One day, Sarah was waiting in line in the bank when a man **came** up to her and **asked** her what time it was. His voice **sounded** familiar, it **was** the same man; his name **was** Joseph.

They **married** 8 months later and **had** 2 beautiful daughters.

Texto 3. (Past Simple, (n.d.))

De respuesta de manera interactiva a las preguntas planteadas por el instructor.

- ¿Qué opina sobre la lectura?
- ¿Cuál cree que es el mensaje de la lectura?

La actividad se desarrolla con el fin de identificar el nivel de la competencia comunicativa a nivel individual y grupal. No es evaluación.

Ambiente requerido: Ambiente de formación - Laboratorio de Bilinguismo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura comprensiva y práctica de tiempos verbales en contexto en idioma español..

Materiales de formación: Televisor, computador, tablero, hojas de papel, diapositivas.

Material de apoyo: Página web para consultar: https://www.liveworksheets.com/th/worksheet/en/english-second-language-esl/7025290

Duración de la actividad: 30 minutos.

3.3 Actividades de apropiación:

Cognitivo: Reconoce el uso de pasado simple en textos narrativos y experiencias en el ámbito personal y/o laboral.

Procedimental: Emplea estructuras gramaticales teniendo en cuenta el tiempo pasado simple en conversaciones.

Valorativa - Actitudinal: Realiza las actividades propuestas por el instructor con responsabilidad y compromiso.

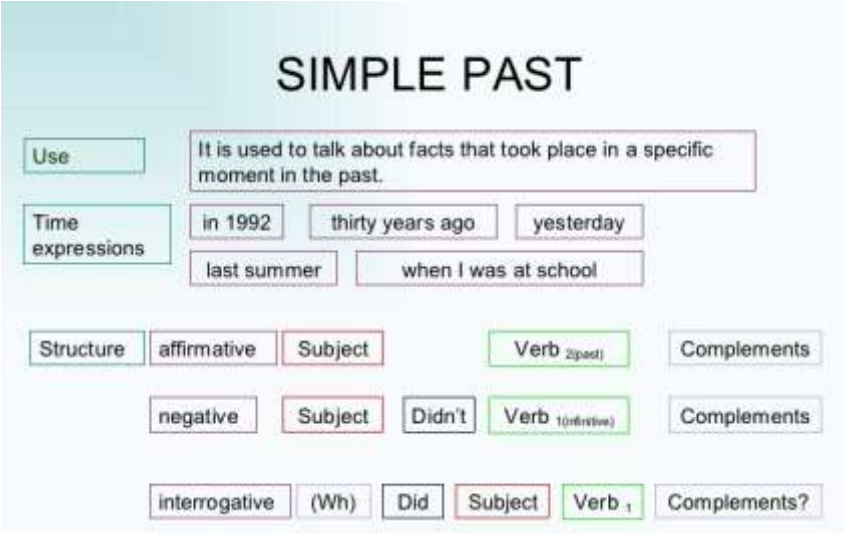
Subactividades:

Subactividad 1:

Descripción de la actividad:

- Participe de la explicación guiada por el instructor, sobre las diferentes estructuras gramaticales del pasado simple.

- El material explicativo se encuentra en el Anexo 1 Simple Past EXPLANATION dispuesto en la carpeta del DRIVE del curso.
- Elabore ejemplos cumpliendo con el componente gramatical establecido de manera afirmativa, negativa e interrogativa.



- Teniendo en cuenta la explicación anterior realice los siguientes ejercicios:

A. Escribir los siguientes verbos en pasado simple:

A) Write the Past Simple form of the verbs

1) **Break**
2) **Walk**
3) **Read**
4) **Listen**
5) **Wait**
6) **Say**
7) **Ask**
8) **Want**
9) **Call**
10) **Drive**
11) **Decide**
12) **Kiss**

A) Write the Past Simple form of the verbs

13) **Work**
14) **Write**
15) **Catch**
16) **Try**
17) **Be**
18) **See**
19) **Know**
20) **buy**
21) **Live**
22) **Fall**
23) **Cut**
24) **Invite**

B. Escribir las oraciones en forma afirmativa, usando los verbos entre paréntesis:
Write affirmative sentences by sing the verbs in brackets:

A. I _____ (walk) with my dog last week.
B. My mom _____ (Call) me last night.
C. My best friend _____ (invite) to his party.
D. My aunt _____ (work) in that company last year.
E. We _____ (buy) a new house.

C. Escribir las oraciones en forma negative:
Write the negative form of each sentence:

A. It rained yesterday _____
B. We ran to the tree house _____
C. The parents were in the restaurant _____
D. Andrew invited his friends _____
E. Lee drew a picture _____

D. Formar preguntas en pasado simple con las palabras dadas:
Form questions in past simple:

A. Why/Julia/ ask / questions _____
B. When / you / watch / the film _____
C. The cat / run after / the dog _____

D. When / eric / phone his friend _____

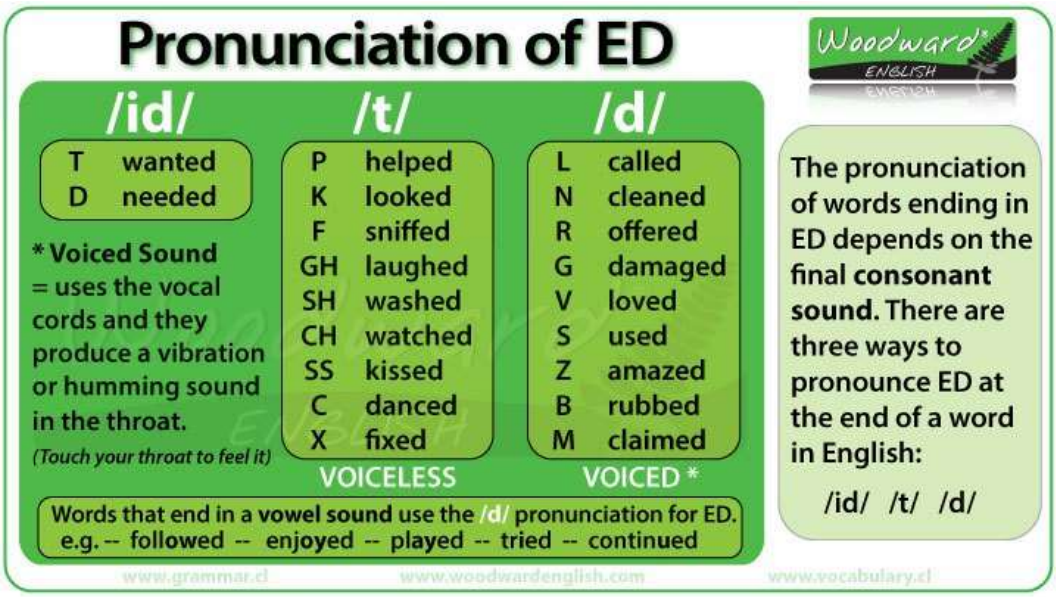
E. What / She / throw _____

- Verifique las respuestas con la ayuda del instructor.
- Comente con su instructor las dificultades que se presentaron o los aportes identificados.

Subactividad 2

Descripción de la actividad:

- Atienda a las indicaciones dadas por el instructor con respecto a la pronunciación de los verbos regulares Anexo 1 Simple Past EXPLANATION. Tenga en cuenta: Para el primer grupo de verbos, el sufijo ED se pronuncia como /id/. Es muy fácil identificar los verbos en este grupo porque la letra que viene justo antes del sufijo es la T o la D. En el segundo grupo de verbos, tenemos en cuenta las terminaciones P – K – F – GH – SH – CH – SS – C – X tienen como sonido final la letra /t/. El tercer grupo corresponde a las terminaciones L – N – R – G – V – S – Z – B – M y a los verbos que tengan un sonido de vocal tienen como sonido final la letra /d/.





- Pronuncie los verbos que aparecen en la gráfica anterior y de forma individual ubíquelos en la tabla según al grupo que corresponda.

/ d / L – N – R – G – V – S – Z – B – M – vowel sound	/ t / P – K – F – GH – SH – CH – SS – C – X	/ id / D - T

- Participe de la dinámica propuesta por el instructor a fin de fortalecer su conocimiento.

- Escriba 3 oraciones usando los verbos de la gráfica.

Example: <u>When I was young, I cried when I couldn't pronounce a word correctly.</u>

1._____

2._____

3_____

4. _____

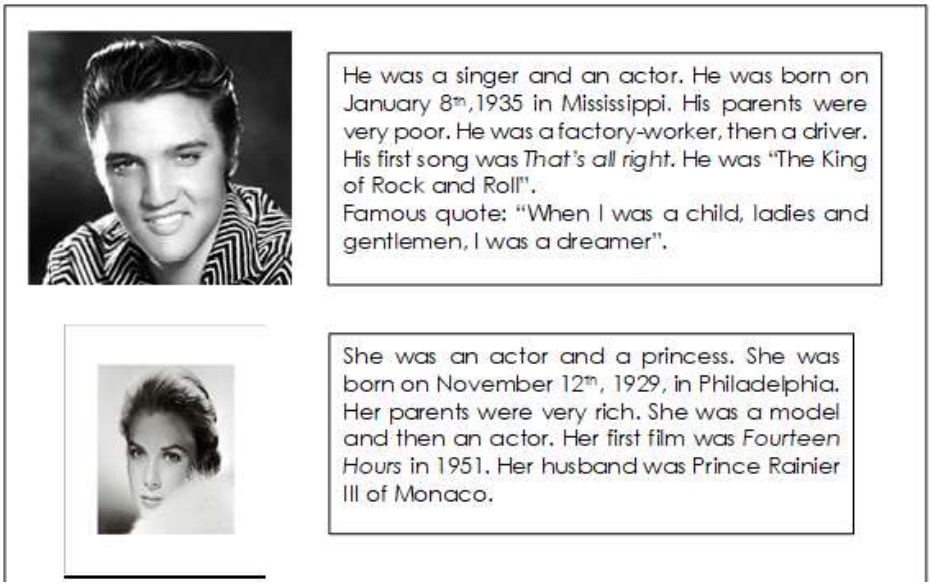
5. _____

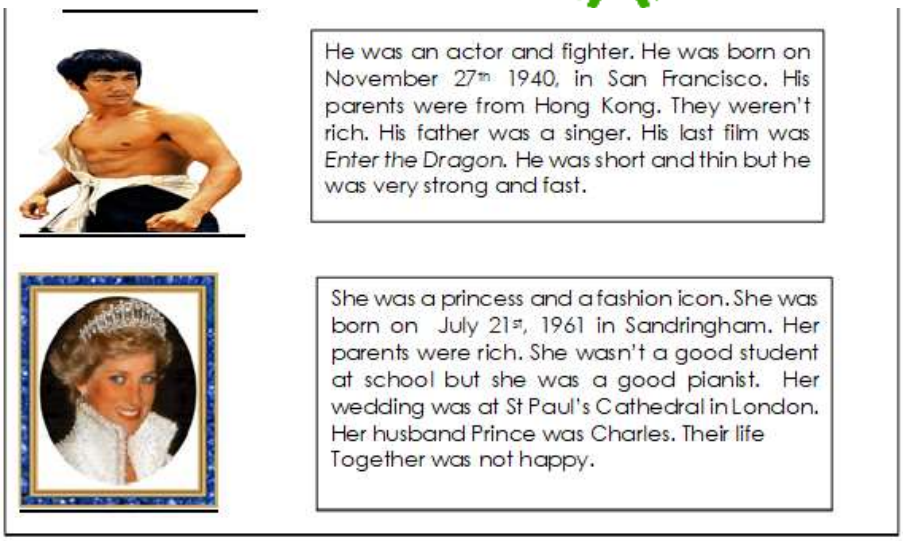
- Compártalas de forma oral en trabajo colaborativo.

Subactividad 3

Descripción de la actividad:

- Lea el siguiente texto y subraye los verbos en pasado simple.
- Read and underline the verbs in past.





He was an actor and fighter. He was born on November 27th 1940, in San Francisco. His parents were from Hong Kong. They weren't rich. His father was a singer. His last film was *Enter the Dragon*. He was short and thin but he was very strong and fast.

She was a princess and a fashion icon. She was born on July 21st, 1961 in Sandringham. Her parents were rich. She wasn't a good student at school but she was a good pianist. Her wedding was at St Paul's Cathedral in London. Her husband Prince was Charles. Their life Together was not happy.

Texto 2. (Biographies)

- Desarrolle el siguiente ejercicio uniendo las dos columnas y teniendo en cuenta el texto leído.
  - Match the two columns:

He	was a singer and an actor
She	was an actor and a princess
His father	were rich
Her parents	was a singer
He	parents were rich
Her	was a princess and a fashion icon.
She	last film was *Enter the Dragon*
His	wedding was in St Paul's Cathedral
Her	parents were from Hong Kong

- Responda las preguntas usando los personajes de los textos: Elvis Presley, Grace Kelly (Princesa de Mónaco), Bruce Lee and Diana Princess of Wales:
  - Who was born in 1940? _____
  - Who was born in Sandringham? _____
  - Who was a model and an actor? _____
  - Who was the king of Rock and Roll? _____
- Verifique las respuestas con la ayuda del instructor.

Subactividad 4

Descripción de la actividad:

✓ Completar la conversación con los verbos regulares de la tabla.

Complete the conversation with the regular verbs from the box in the past simple. Then, read the conversation with a partner.

like - wait - stay - cook - want - paint - visit - look **call - wash - start - enjoy - watch - play - bake - clean**

A: Hey Alex, I (1) ..... a good football match on TV last night.

B: Who (2) .....?

A: Manchester United played Liverpool. Liverpool won by four goals.

B: Wow. I (3) ..... you last night, but you didn't answer the phone.

A: Sorry about that. I lost my phone. I (4) ..... for it everywhere. I found it this morning under my bed.

B: That's lucky. So, what did you do yesterday?

A: Nothing much. I (5) ..... home all day.

B: Did you do anything at home?

A: Let me see. I (6) ..... my clothes. I (7) ..... a steak, and I (8) ..... the kitchen.

B: Did you do anything else?

A: I (9) ..... a cake for my girlfriend's birthday. I also (10) ..... a picture to give her.

B: That's nice. When is her birthday?

A: It's today. I (11) ..... her this morning. She really (12) ..... the cake and picture, so I was happy. What did you do today?

B: My friend (13) ..... to go out for lunch, so we went to that new Italian restaurant. Then, we went to the cinema. The cinema was busy. We (14) ..... for a long time to get the tickets, but the movie was good. We (15) ..... it.

B: That's great. I (16) ..... working on the school project this afternoon. Do you want to be in my group?

A: Yes, I'll come to your house this evening. We can work on it together.

- ✓ Revise con su instructor las respuestas.
- ✓ Luego, lea en voz alta con un compañero para practicar la pronunciación de los verbos regulares.

Subactividad 5

Descripción de la actividad:

- Leer el siguiente poema llamado: “The Halloween Party”.
- Subrayar los verbos e identificarlos en el tiempo Pasado Simple.
- Enumerar las imágenes en el orden en que se mencionan en el poema.
- Responder las preguntas que están al final del poema en forma larga usando el tiempo pasado simple.

THE HALLOWEEN PARTY



We're having a Halloween party at school.
I'm dressed up like Dracula. Man, I look cool!
I dyed my hair black, and I cut off my bangs.
I'm wearing a cape and some fake plastic fangs.

- Number the images in the order they are mentioned in the poem.

I put on some makeup to paint my face white,
like creatures that only come out in the night.
My fingernails, too, are all pointed and red.
I look like I'm recently back from the dead.

My mom drops me off, and I run into school
and suddenly feel like the world's biggest fool.
The other kids stare like I'm some kind of freak—
the Halloween party is not till next week.

By Kenn Nesbit



















Texto 3. (Halloween party poem)

- ***Answer the questions in full sentences using Simple Past Tense:***

1. Where was the party? *It was*_____
2. Who did he dress up as? _____
3. What two things did he do to his hair? _____
4. What did he wear over his shoulders? _____
5. What kind of fangs did he wear? _____

6. What colour did he paint his face? _____
7. What did he do to his finger nails? _____
8. Who drove him to school? _____
9. How did he feel? _____
10. Why did the other kids stare at him? _____

Subactividad 6

Descripción de la actividad:

- Escuche la canción "IRONIC de Alannis Morissette" la cual está en pasado simple y realice las siguientes actividades.
- Enlace donde encuentra la canción: https://www.youtube.com/watch?v=Jne9t8sHpUc

- **IRONIC Alannis Morissette**

CRASH:	**WAIT:**	**(not) TAKE:**
WIN:	**TURN:**	**DIE:**
PACK:	**BE:**	**KISS:**

An old man _____ ninety–eight

He _____ the lottery and _____ the next day

It's a black fly in your chardonnay

It's a death raw pardon two minutes too late

Isn't it ironic ... don't you think.

It's like rain on your wedding day

It's a free ride when you've already paid

It's the good advice that you just _____

Who would've thought ... it's figures

CHORUS



Mr. Play It Safe _____ afraid to fly

He _____ his suitcase and _____ his kids good-bye

He _____ his whole damn life to take that flight

And as the plane _____ down he thought

"Well isn't this nice..."

And isn't it ironic ... don't you think

CHORUS

Well life has a funny way of sneaking up on you

When you think everything's okay and everything's going right

And life has a funny way of helping you out when

You think everything's gone wrong everything blows up

In your face

2. *Match the two parts of the sentences while you are listening to it:*

Uuna las dos partes de la oración mientras está escuchando)

1.	A traffic jam	(	) the man of my dreams
2.	A no-smoking sign	(	) and yeah I really do think
3.	It's like a ten thousand spoons	(	) on your cigarette break
4.	It's meeting	(	) his beautiful wife
5.	And then meeting	(	) when all you need is a knife
6.	And isn't it ironic ...	(	) when you're already late
7.	A little too ironic ...	(	) don't you think

CHORUS

Life has a funny way of sneaking up on you

Life has a funny, funny way of helping you out

Helping you out.

EJERCICIO DE ESCUCHA: LISTENING EXERCISE:

No espere entender el 100 % de la letra de la canción, debe intentar afinar el oído para distinguir las palabras de la letra, aunque no sepa lo que significan en un primer momento, si escucha varias veces la misma canción se dará cuenta que la letra se va aclarando en su cabeza.

IRÓNICO - Alannis Morissette

CRASH: chocar	**WAIT: esperar**	**(not) TAKE: tomar**
WIN: ganar	**TURN: cumplir años**	**DIE: morir**
PACK: Empacar	**BE: estar**	**KISS: besar**

- Intercambie su trabajo con el de un compañero, corríjalo y realice la realimentación dirigida por el instructor.

Subactividad 7

Descripción de la actividad:

- Participe de la explicación guiada por el instructor, sobre el uso del verbo “used to” en las diferentes estructuras gramaticales.
- El material explicativo se encuentra en el Anexo 2 Used to EXPLANATION dispuesto en la carpeta del DRIVE del curso.

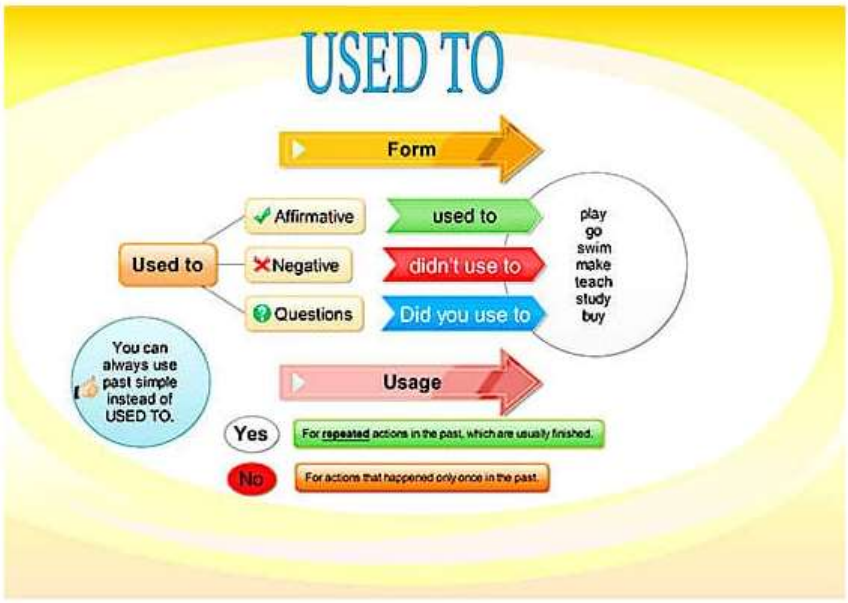


Figura 2. (Be used to)

- Teniendo en cuenta la explicación anterior realice los siguientes ejercicios:

  A. Complete las siguientes oraciones utilizando la forma correcta de USED TO en inglés:

  Complete the following sentences

1. She _____ (live) in Madrid.

2. Peter _____ (not smoke) a lot.

3. My daught Laura _____ (be) a bad student.

4. _____ (they/visit) us?

5. They _____ (talk) for hours.

6. Steve _____ (not arrive) late.

7. _____ (she / drive) to work?

8. They _____ (eat) together.

A. Elija el verbo correcto y escriba lo que Lulu y Benny solían hacer en invierno, cuando eran más jóvenes. Luego una las oraciones con las imágenes.

Choose the correct verb and write what Lulu and Benny USED TO do in winter, when they were younger. Then match the sentences with the pictures.

Climb (escalar) – decorate (decorar) – eat (comer) – fish (pescar) – fly (volar) – go (ir) – go (ir) – go (ir) – have (tener) – look (observar) – make (hacer) – make (hacer) – ride (montar) – shovel (cavar-palear)

1. Lulu _____ cakes.
2. Benny and Lulu _____ snowmen.
3. Benny and Lulu _____ decorate the Christmas tree.
4. Benny _____ his kite.
5. Lulu _____ skiing.
6. Benny _____ his bike.
7. Benny and Lulu _____ snowball fights.
8. Benny _____ the snow.
9. Benny and Lulu _____ in the frozen lake.
10. Benny and Lulu _____ ice-skating.
11. Benny and Lulu _____ to the roof of their house and count the snowflakes.
12. Benny _____ snowboarding.
13. Benny and Lulu _____ at the stars.
14. Benny and Lulu _____ sausages and hot dogs.




Snow

























B. Answer the questions. (Responde las preguntas)

Yes, subject + did.

No, subject + didn´t.

1. Did Benny use to ride his motorbike? _____
2. Did Lulu use to make cookies? _____

3. Did Lulu and Benny use to make snowmen? _____
4. Did Benny use to go snowboarding? _____
5. Did Benny and Lulu use to count the stars? _____
6. Did Benny and Lulu use to eat sausages and hot dogs? _____
7. Did Benny use to fly his kite? _____
8. Did Lulu use to go swimming? _____
9. Did Lulu and Benny use to have snowball fights? _____
10. Did Lulu and Benny use to fish in the sea? _____

Ambiente requerido: Ambiente de formación - Laboratorio de Bilinguismo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles, debates, simulación y juego, lluvia de ideas y discusiones.

Materiales de formación: Televisor, computador, tablero, Hojas papel, video, diapositivas.

Material de apoyo: Documentos en Powerpoint, Word, PDF, URL de video de la canción y páginas web para consultar los diferentes anexos.

Evidencias de aprendizaje: Evidencia de Producto: Un texto (oral) en el que se realice la descripción de una experiencia en pasado en el ámbito laboral y/o familiar.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto.

Duración de las actividades: 26 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

- Elabore un texto entre 150 y 200 palabras en pasado que cumpla con una experiencia enmarcada en el ámbito laboral y/o familiar. Recuerde utilizar las estructuras del pasado simple, verbos regulares e irregulares, adverbios de tiempo pasado (yesterday / last / ago) y el verbo used to. En caso de tener dudas, acuda a su instructor. Una vez tenga el texto, practique la lectura del mismo en voz alta y ponga especial atención a la pronunciación. Y preséntelo en la fecha acordada con sus compañeros e instructor.

Ambiente requerido: Ambiente de formación - Laboratorio de Bilinguismo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas y discusiones.

Materiales de formación: Hojas papel, video, diapositivas.

Material de apoyo: Documentos en Powerpoint con la explicación de los temas vistos.

Evidencias de aprendizaje: Evidencia de Producto: Un texto (oral) en el que se realice la descripción de una experiencia en pasado en el ámbito laboral y/o familiar.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto.

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
2. Planeación	F2 AP1 Identificar protocolo de servicio.	**Cognitivo:** Reconoce el uso de pasado simple en textos narrativos y experiencias en el ámbito personal y/o laboral. **Procedimental:** Emplea estructuras gramaticales teniendo en cuenta el tiempo pasado simple en conversaciones. **Valorativa - Actitudinal:** Realiza las actividades propuestas por el instructor	**PRODUCTO:** Un texto (oral) en el que se realice la descripción de una experiencia en pasado en el ambito laboral y/o familiar.	Emplea el pasado simple para la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen experiencias personales y/o laborales.	**Técnica**: Valoración de producto. **Instrumento**: Lista de chequeo.

		con responsabilidad y compromiso.			

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Adverbios de tiempo pasado (yesterday / last / ago): Los adverbios de tiempo en pasado más comunes son "yesterday" (ayer), "last" (pasado, último) y "ago" (hace). Se utilizan para indicar cuándo ocurrieron acciones o eventos en el pasado.

- Pasado Simple: Es un tiempo verbal que se utiliza para describir acciones que han sucedido en un tiempo anterior y que ya han finalizado.

- Used to: Se utiliza para indicar algo que ocurría en el pasado de manera habitual.

- Verbos Regulares: Son aquellos que se pueden conjugar sin modificar la raíz. En inglés, estos se forman agregando el sufijo ed o d a la raíz del verbo en su forma pasada (past simple).

- Verbos Irregulares: Son aquellos que rompen la regla de los regulares; es decir, los verbos irregulares son aquellos que para formar su pasado simple o pasado participio NO necesitan ED o D. La mayoría cambian su escritura por una letra, una vocal o todo el verbo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Be used to: cómo se utiliza. (2021, febrero 4). Diagonal English. https://diagonalenglish.com/be-used-to-como-se-utiliza/ (Figura 2).

Halloween party poem. (2021, octubre 2). Islcollective.com. https://en.islcollective.com/english-esl-worksheets/grammar-topic/past-simple-tense/halloween-party-poem/138418 (Texto 3).

Learn English with comics. (n.d.). Pinterest. Retrieved July 23, 2025, from https://es.pinterest.com/pin/799107527612048052/ (Figura 4).

Morissette, A. [@Alanis]. (s/f). Alanis Morissette - ironic (official 4K music video). Youtube. Recuperado el 24 de julio de 2025, de https://www.youtube.com/watch?v=Jne9t8sHpUc

(N.d.). Liveworksheets.com. Retrieved July 23, 2025, from https://www.liveworksheets.com/th/worksheet/en/english-second-language-esl/7025290 (Texto 1).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jennifer Rodríguez Rodríguez	Instructora	Bilingüismo	23 de julio de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					