PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicio de recepción hotelera.
- **Código del programa de formación:** 633400.
- **Nombre del proyecto:** Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del proyecto:** Evaluación.
- **Actividad de proyecto:** Realizar informes y reportes del área de acuerdo con los requerimientos de la empresa.
- **Competencias:**
  Técnica:
  - 260201066 - Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.

  Transversales:
  - 240201526 - Enrique Low Murtra - Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

  - 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

  Clave:
  - 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:**

  Técnico:
  - 260201066-04 - Legalizar salida del huésped conforme con protocolos de servicio, normas de seguridad y requisitos legales vigentes.

  Transversales:
  - 240201526-01 - Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
  - 240201526-02 - Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
  - 240201526-03 - Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
  - 240201526-04 - Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

  - 240201533-01 - Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
  - 240201533-02 - Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

- 240201533-03 - Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
- 240201533-04 - Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

Claves:

- 240202501-05 - Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.
- 240202501-03 - Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

- **Duración de la guía:** 240 horas.
  Técnicas: 96 horas.
  Transversales: 96 horas.
  Claves: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, en el marco del proceso de la formación profesional integral propuesta por el SENA la presente guía se concibe de manera integrada y permitirá explorar aspectos técnicos, transversales y claves. Respecto al aspecto técnico, le permite desarrollar la última fase del proyecto formativo, en donde tendrá la oportunidad de conocer temas como el funcionamiento y la supervisión de la recepción del hotel, reforzar el proceso de *check-out*, la auditoría nocturna y la gestión de PQRS. De esta manera, se pretende fomentar diferentes capacidades que le permitan desempeñar diferentes roles propuestos en el campo de los servicios de recepción hotelera.

En cuanto a la integración de competencias transversales como ética y cultura de paz, se concibe la posibilidad de desarrollar habilidades para relacionarnos “con el otro” desde una visión más holística y más humana, con un enfoque diferencial, en el cual “ese otro” sea reconocido y visibilizado en su diferencia y unicidad. Esta construcción de nuevas relaciones implica una modificación de actitudes para la resolución de conflictos, lo que nos lleva a establecer vínculos personales a partir de una comunicación asertiva, relaciones de solidaridad, de tolerancia y enmarcado en el respeto por el otro.

También, con el fin de potenciar su comportamiento emprendedor, esta guía de aprendizaje le permitirá identificar sus características y competencias emprendedoras, aplicándolas en cuatro temas que son de especial relevancia para la actividad emprendedora: proceso de toma de decisiones, creatividad, ejecución de estrategias y negociación; teniendo siempre presente el proyecto que desea desarrollar y el entorno que desea impactar con su idea.

Se complementa este espacio con la competencia clave de inglés, como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, para lo cual se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatro (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.

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa quien, de forma continua y permanente, le orientará con las pautas necesarias para

el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes; la fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje y la consecución de los niveles de habilidad esperados. No olvide revisar, explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de **evaluación** del proyecto formativo "**Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad**".

- **Actividad de reflexión Inicial.**

La evolución de la tecnología crece de forma rápida, estas impulsan la reducción de tiempos a la hora del registro de un huésped de un hotel, que a su vez implica nuevas herramientas que lo faciliten.

Analizando lo anterior y teniendo en cuenta sus conocimientos previos sobre este tema, como actividad de reflexión inicial, lo invitamos a pensar e interiorizar en las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las características para un rápido proceso de salida de un huésped?
- ¿Cuál es el tipo de herramienta tecnológica que puede operar en el *ckek-out*?
- ¿Cuál es el concepto de salida a tiempo del hotel?
- ¿Cuáles son los impactos en los retrasos de una salida de un huésped del hotel?
- ¿Considera importante preguntar la experiencia de estancia al cliente?

Con esas respuestas ya pensadas o escritas en sus apuntes, permítase voluntariamente compartirlas con su grupo de estudio o instructor. El objetivo de esta actividad es reconocer la importancia del proceso de salida de un huésped.

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 contextualizado de lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

3.1. Actividades de la competencia técnica: Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica (260201066).

En este apartado, el proceso de aprendizaje se enfoca en la última parte del ciclo del huésped, la cual hace referencia a los procesos y actividades de la salida de este. Se debe recordar que su estadía ha de concebirse como un proceso integral; por lo tanto, la salida o *check-out* es cuando, además de pagar por los servicios consumidos, el huésped nos brinda la oportunidad de recibir una retroalimentación, expresar su sentir o se puede concretar una recompra del servicio.

3.1.1. Actividad de Aprendizaje GA5-260201066-AA1. Realizar procesos de check-out, según manual de procedimientos

Esta actividad está dirigida a fortalecer los conocimientos en los procesos que se involucran en la salida del huésped. Recuerde que en este proceso se tiene un tiempo reducido, donde usted, como recepcionista, debe seguir el protocolo establecido y los manuales de procedimiento.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Check-out* y atención de PQRS".**

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

- **Evidencia GA5-260201066-AA1-EV01. Cuestionario sobre procesos de *check-out*.**

Conforme equipos de trabajo de tres (3) integrantes y organicen una sesión en línea, utilizando la aplicación de su preferencia, donde exprese conceptos a través de la pregunta y promueva el diálogo con sus compañeros para mayor comprensión y conceptualización de los temas tratados, exprese sus conclusiones en el foro dispuesto en la plataforma que el instructor relacionará. A partir de este ejercicio, de forma autónoma conteste el cuestionario relacionado con el componente formativo, disponible en la plataforma virtual, en la fecha que le indique su instructor.

El cuestionario consta de 10 preguntas, con una valoración: de 0,0 a 100 y cada pregunta tiene un valor cuantitativo de 10,0 puntos, será aplicado en la fecha programada por el tutor virtual, en un tiempo de 1 hora, a través de la plataforma virtual SENA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario sobre procesos de *check-out*.
- **Formato:** en línea.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre procesos de *check-out*. GA5-260201066-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA5-260201066-AA1-EV02. Video. Proceso de *check-out*.**

Para la elaboración del video se deben conformar equipos de dos personas, donde uno debe desarrollar el rol de cajero de recepción y el otro el rol de cliente, para escenificar el procedimiento de *check-out* del huésped. Para grabar la interacción se sugiere preparar un guion que contenga todo el procedimiento y usar una aplicación para reuniones en línea: *Meet, Teams*, Zoom o cualquiera que sea de su agrado.

Se propone la siguiente situación: el Sr. Pérez es extranjero y viajó por motivos de trabajo, se hospedó en el hotel sin reserva (*Walk-in*), por lo que al ingreso dejó un depósito de US$500 dólares. Se alojó por dos noches y a su habitación llegó una persona adicional en la segunda noche, además realizó consumos en ambientes, solicitó un avance de dinero y cargó servicios de transporte. Finalmente, en el momento del *check-out* pide que se le facture el alojamiento a nombre de la compañía *Terfork Incorporated*.

Para el video tome un hotel de su ciudad como referencia y tenga presente saludar y atender al cliente de acuerdo con los protocolos del servicio, considerando los requerimientos del huésped para dar una respuesta acertada. Utilice un manejo adecuado del lenguaje verbal y no verbal durante la realización de la actividad, promueva los productos y ofrezca los servicios del hotel para el futuro.

Nota: recuerde los protocolos internos que se mencionan en el componente formativo: "***Check-out* y PQRS".**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video procesos del procedimiento técnico del *check-out* de un huésped.
- **Formato:** MP4.
- **Extensión:** máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. Proceso de *check-out*. GA5-260201066-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA5-260201066-AA1-EV03. Mapa de procesos - Auditoría nocturna.**

El mapa de procesos permite realizar un inventario gráfico de una organización. En este se deben describir las actividades y recursos presentes en todos los procesos relacionados con la auditoría nocturna. Puede discutir con su grupo el proceso y las posibles formas de representación gráfica y, luego de manera individual, plasme en un mapa de procesos su interpretación. Recuerde que este proceso es uno de los más importantes dentro del servicio de recepción hotelera.

El mapa de procesos puede entregarse en formato PDF o puede recurrir a aplicaciones en línea como https://www.lucidchart.com/ o https://creately.com/, en cuyo caso debe suministrar el enlace de este.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa de proceso.
- **Formato:** PDF o enlace virtual.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa de procesos - Auditoría nocturna. GA5-260201066-AA1-EV03.**

3.1.2. Actividad de Aprendizaje GA5-260201066-AA2. Implementar la encuesta de satisfacción al huésped, teniendo en cuenta protocolos y manuales de procedimientos.

El *feedback* del cliente es un proceso importante que ayuda a la dirección del hotel a mejorar procesos e implementar mejoras. Este *feedback* puede obtenerse de varias formas, una de ellas es durante el *check-out,* mediante las encuestas de satisfacción. Por consiguiente, esta actividad pretende que usted conozca e implemente una encuesta de satisfacción de servicio.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Check-out* y atención de PQRS".**

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

- **Evidencia GA5-260201066-AA2-EV01. Taller PQRSFD atención al cliente.**

El taller propuesto pretende establecer situaciones cotidianas en las que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) son expuestas para que tenga la posibilidad de establecer respuestas previas y plantear posibles acciones de solución.

Para conocer los temas que le permitirán desarrollar esta evidencia debe remitirse al componente formativo **"*Check-out* y atención de PQRS".** También se sugiere consultar los siguientes enlaces:

- ✓ https://www.youtube.com/watch?v=MMk-YIkJEIs&ab_channel=CristianAndresAstaizaC
- ✓ https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/pqrs.aspx

Con esta información resuelva el taller propuesto en el anexo "**Taller_PQRSFD"** y entregue la solución en un documento PDF.

Esta evidencia se trabaja en forma individual. Primero desarrolle el ejercicio propuesto y a partir del ejercicio y la literatura sugerida responda las preguntas argumentando con ideas propias y suba el resultado en la fecha que le indique su instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller PQRSFD resuelto.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller PQRSFD atención al cliente. GA5-260201066-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA5-260201066-AA2-EV02. Encuesta de satisfacción diligenciada y tabulada.**

Por definición las encuestas son "una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado". Con esta base se puede inferir que las encuestas son una manera de conocer la opinión del huésped o cliente en las empresas. Por tal motivo, en esta evidencia se solicita generar una encuesta de satisfacción, aplicarla con mínimo 15 personas, tabular los resultados y establecer opciones de mejora de acuerdo con las conclusiones obtenidas.

Para apoyar la realización de esta evidencia, se sugiere consultar el siguiente material que le permitirá establecer pautas para el diseño de su encuesta de satisfacción:

- ✓ https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente (Terreros, 2021).
- ✓ https://adriansanchez.es/como-realizar-una-encuesta-de-satisfaccion-paso-a-paso/ (Sánchez, 2015).

La validación de la encuesta de satisfacción se debe realizar ante una situación de servicio hipotética que usted debe plantear, para lo cual 15 personas la deben responder; para este fin pueden usar herramientas tecnológicas disponibles como:

- ✓ https://www.encuesta.com/
- ✓ https://es.surveymonkey.com/

Una vez creada la encuesta y validada por las personas participantes, consolide en un mismo documento, el diseño y los resultados obtenidos. En cuanto a los resultados, incluya la tabulación de datos obtenidos, el análisis, las conclusiones y las posibles recomendaciones de mejora a la situación planteada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de la encuesta.
- **Formato:** PDF
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Encuesta de satisfacción diligenciada y tabulada. GA5-260201066-AA2-EV02.**

3.2. Actividad de aprendizaje de la competencia transversal: Enrique Low Murtra - Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz (240201526).

Las actividades de aprendizaje para esta competencia permiten establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común y como aporte para el desarrollo social y sobre todo a la construcción de una cultura de paz, como reto necesario y muy importante para Colombia en el momento actual. Las relaciones interpersonales constituyen en el mundo de hoy, una habilidad necesaria para el desempeño profesional de los aprendices y un aporte a la construcción de una sociedad más pacífica y solidaria.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA1. Diseñar su proyecto de vida, de acuerdo con el reconocimiento de principios y valores éticos.

La siguiente actividad le permitirá reconocer la importancia que tienen las acciones humanas en la construcción de una cultura de paz a través del diseño de su propio proyecto de vida.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Ser individuo".**

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA1-EV01. Presentación del proyecto de vida.**

Esta evidencia consiste en realizar una reflexión personal, sobre la lectura de un texto que describe extractos de la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en su país de origen y cómo a partir de lo anterior ha construido su proyecto de vida descrita a continuación:

La historia de Malala, en su libro *Yo soy Malala* (Yousafzai, 2013), permite hacer una reflexión sobre el tema que nos atañe "ética y cultura de paz" desde las acciones que ha logrado esta joven para cambiar e

identificar una problemática que afecta a las mujeres en toda la región, a lograr reflexionar desde nuestro entorno, desde los actos que cada uno pueda hacer el reconocimiento del valor del otro y de uno mismo.

“Apoyemos a Malala – la educación de las niñas es un derecho” es el lema de un acto que tuvo lugar el 10 de diciembre de 2012 en la sede de la Unesco, coincidiendo con el Día de los Derechos Humanos organizado por la Unesco y el Gobierno de Pakistán. Su objetivo era impulsar políticas para garantizar el derecho de todas las niñas a acudir a la escuela. El acto rendía homenaje a Malala Yusafazi, la adolescente de 15 años que sobrevivió a un intento de asesinato por haber defendido el derecho a la educación de las niñas pakistaníes, a quienes el régimen talibán prohíbe ir a clase en el valle del *Swat*. Esa prohibición viola el derecho humano a la educación y a la igualdad entre los sexos.

La historia de Malala muestra valentía, perseverancia y resiliencia. No solo refleja cómo se intenta despojar a las niñas del derecho a la educación, sino cómo se vulneran muchos otros derechos humanos de las mujeres y también de los hombres (aunque en menor medida) en su país.

Antes de que aprendiera a hablar, Malala iba a gatas a las aulas vacías y hacía como si enseñara. Cuando se enteró de que los talibanes iban a cerrar los colegios comenzó a dar discursos en canales de televisión, emisoras locales y nacionales y adquirió la costumbre de practicar frente al espejo. El día que cumplió 16 años recibió el regalo más extraordinario que podía imaginar: fue invitada a hablar en las Naciones Unidas y pronunció un discurso que llegó a todo el mundo. Malala, en una de las páginas de su libro, dice: “Los micrófonos me hacían sentir como si llegara a todo el mundo”.

Si le dieran la palabra, ¿qué le diría al mundo?, ¿qué haría para hacer del mundo un lugar mejor?

Luego de esta lectura y análisis, identifique y reflexione sobre su entorno familiar y realidad social. Reconozca sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales; reconozca cuáles son sus valores y cuáles sus sentimientos en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar, comunitario y ambiental.

A partir de allí, realice un video de presentación en el que exponga su proyecto de vida. Tome como lineamientos de orientación el anexo **“Proyecto_de_vida”**.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube.
- **Extensión:** 6 minutos máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación del proyecto de vida. GA5-240201526-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA2. Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad teniendo como base las relaciones con el contexto social y el sector productivo de su programa.

La siguiente actividad le permitirá comprender la importancia de las relaciones sociales en el crecimiento personal y comunitario.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Soy un ser social".**

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA2-EV01. Diagrama de sistemas.**

Esta evidencia consiste en realizar un análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno. El objetivo es establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

Por ello, a partir de la lectura del anexo "**Diagrama_de_sistemas**", se presenta una guía para la elaboración de este esquema en donde se representa la relación del individuo con el entorno.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con el diagrama y la resolución de las preguntas propuestas en el anexo.
- **Extensión:** 6 páginas máximo.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de sistemas. GA5-240201526-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA3. Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos de acuerdo con criterios de sustentabilidad ética que contribuyan a una cultura de paz.

La siguiente actividad le permitirá analizar el consumo de los recursos naturales y el impacto que esto trae consigo en la sociedad, a través de un contexto empresarial.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Entendiendo mi mundo".**

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA3-EV01. Estrategia para el uso racional de los recursos naturales.**

Esta evidencia inicia reflexionando con la realización de un breve ejercicio en donde usted pueda conocer su huella de carbono, ingresando a través de este enlace: http://caem.org.co/ConveniosCARCAEM/huellacarbono/

Una vez haya revisado los resultados del impacto ambiental, la invitación es a analizar de qué forma puede mejorar el uso de los recursos naturales. Luego, traslade este escenario al sector productivo, principalmente en la creación de empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: social, ambiental y económico.

A continuación, se describe los pasos a tener en cuenta para el desarrollo de la presente evidencia, a partir de indagar y exponer una marca sostenible que cumpla con *Triple Bottom Line.*

Recuerde los temas del componente formativo "**Entendiendo mi mundo**", el cual establece un marco para crear empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: social, ambiental y económico. Busque y elija un ejemplo de una marca sostenible que cumpla con *Triple Bottom Line*.

Para escoger el ejemplo, siga las siguientes claves:

- El ejemplo debe cumplir con los tres elementos que caracterizan el *Triple Bottom Line.*
- Debe ser relevante en el sentido que debe tener en cuenta las necesidades de los grupos de interés priorizados con anterioridad.
- Es importante señalar que las marcas se crean para ser útiles y satisfacer necesidades o deseos.
- El ejemplo debe ser creíble, es decir que la marca escogida debe tener credibilidad funcional y emocional para los grupos interesados.
- Debe ser alcanzable, es decir que la marca debe estar segura de poder cumplir la promesa de valor.
- El ejemplo debe tener características de sostenibilidad y sustentabilidad.
- El posicionamiento debe diferenciar realmente a la marca de los competidores. Debe ser lo más único y genuino posible.
- El posicionamiento debe centrarse en una promesa clara de beneficios, valores y diferenciadores.
- Coherencia entre el pensar, querer, decir, demostrar y posicionar.

Explique su ejemplo y las razones por las cuales se ajusta a *Triple Bottom Line*, de manera clara, coherente, debe tener buena organización, ortografía, puntuación, gramática, respetando calidad de la información y resaltando los aprendizajes obtenidos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento de la marca sostenible y la justificación por la que cumple con el *Triple Bottom Line.*
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** 4 páginas máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. GA5-240201526-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA5-240201526-AA4. Reflexionar alrededor de acuerdos de paz, teniendo en cuenta el contexto social y la dignidad humana.

La siguiente actividad le permitirá fortalecer el pensamiento y la promoción de una cultura de paz a través del reconocimiento de los hitos históricos de su contexto social.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Ser agente de cambio**".

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

- **Evidencia GA5-240201526-AA4-EV01. Solución del caso.**

Para el desarrollo de esta evidencia es necesario iniciar reconociendo los principales hitos del conflicto armado en Colombia, pues esta reconstrucción del pasado es considerada la base para la construcción de la memoria colectiva de un país, una sociedad, o un grupo social. Se sugiere realizar la lectura del componente formativo, para así poder introducirnos en el tema de cultura y acuerdos de paz.

Esta evidencia, entonces, consiste en una reflexión y elaboración de un documento, el cual surge de la solución del siguiente caso:

> Colombia no es el único país que ha vivido y vive en conflicto armado interno. Existen sociedades que han logrado superar sus conflictos y han llevado a cabo procesos de transición exitosos, como la mayoría de las dictaduras de América Latina, especialmente, Argentina y Chile, o países con conflictos internos muy fuertes como Sudáfrica o Alemania, de quienes se pueden adquirir las buenas experiencias de los procesos transicionales y evitar al máximo los errores cometidos en ellas.

Es de gran utilidad la experiencia vivida en otros países como un proceso de construcción de memoria, experiencia y acciones que pueden ser aplicadas en Colombia. Para resolver esta evidencia, consulte información sobre el proceso de paz adelantado en otra nación y elija el que haya llamado su atención, luego resuelva las preguntas de reflexión que se exponen a continuación y, posteriormente, elabore un cuadro comparativo entre los acuerdos que se han llevado a cabo en Colombia y los procesos desarrollados por la nación escogida de su parte, así:

- ¿Quiénes intervinieron?
- ¿Cuál fue su manera de actuar y de gestionar el conflicto?
- ¿Cuáles eran sus intenciones e intereses?
- ¿Cuáles eran los condicionantes o circunstancias políticas, económicas, sociales y culturales de la situación?
- ¿Cómo se resolvió el conflicto?

Finalmente, responda las siguientes preguntas como conclusiones del proceso de análisis anterior:

- ¿Cómo se construye la paz?
- ¿Cuál es la responsabilidad propia frente a esto?
- ¿Le corresponde a cada uno hacerlo?
- ¿Quiénes son los agentes involucrados para hacerlo? Explique su respuesta.
- ¿Cuál es su compromiso frente a la realidad de Colombia?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con la solución del caso (portada, introducción, cuadro comparativo, conclusiones y bibliografía).
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** 8 páginas máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Solución del caso. GA5-240201526-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia transversal: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales (240201533).

La cultura emprendedora se concibe como una forma de comportamiento en la que las personas piensan y actúan para generar recursos que permitan el crecimiento económico a través de la generación de empresas o emprendimientos. Es por ello que se considera relevante contar con conocimiento científico que permita el desarrollo de habilidades y competencias personales para comprender el emprendimiento y programas que propicien su desarrollo.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA1. Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

Reconocer cuáles son las habilidades y capacidades que caracterizan a los emprendedores permite comprender que se deben identificar y aprovechar oportunidades para iniciar un emprendimiento; por eso, el desarrollo de esta actividad tiene como propósito establecer las características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Elementos del comportamiento emprendedor".**

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA1-EV01. Conociendo mi visión.**

Con el fin de cumplir con esta evidencia, realice las siguientes acciones:

- **Diligenciamiento de la diana de valoración,** la cual es una herramienta que permite identificar sus fortalezas y sus debilidades, a través de un ejercicio de autoevaluación en el que se determinan sus características emprendedoras personales.

Basándose en sus experiencias previas de vida, diligencie la diana de valoración que está en el anexo **"Formato_diana_de_valoracion",** teniendo en cuenta las definiciones de las características emprendedoras personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la diana de valoración, en el mismo formato, explique brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron su autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales. Luego, clasifique las características emprendedoras personales en tres grupos: características que fortalecen al emprendedor como *persona*, características que le facilitan al emprendedor el análisis de su situación y, características que le ayudan al emprendedor a formular y hacer seguimiento a su proyecto.

- **Construcción de una visión emprendedora.** Conocer sus motivaciones es clave para emprender con propósito. Cualquiera que sea su proyecto, es importante que esté alineado con sus sueños y su propósito de vida. Estos elementos son los que conforman su visión emprendedora. Desarrolle los puntos que se presentan a continuación, empleando el anexo **"Formato_vision_emprendedora":**

  a. Identifique su motivación a partir de su propósito de vida. Para ello, construya un esquema gráfico con los siguientes criterios:

  1. En el centro, usted deberá representar su propósito de vida a través de un dibujo.
  2. En la parte superior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál es su principal motivación para cumplir sus sueños?
  3. En la parte superior derecha, escriba la respuesta a las preguntas: ¿a qué le gustaría dedicarse en la vida?, ¿qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?
  4. En la parte inferior izquierda, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuáles son los valores más importantes que rigen su vida?
  5. En la parte inferior derecha, escriba la respuesta a la pregunta: ¿cuál considera que es su propósito de vida?

  b. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños. Para ello, realice un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud). Defina si son sueños a corto (6 meses) mediano (1 año) o largo plazo (5 años). Luego, represente sus sueños a través de imágenes, colocándolas en el esquema que encontrará en el formato para el desarrollo del taller.

  Describa su visión emprendedora, a través de un breve párrafo (máximo 8 renglones). Use como insumos los elementos construidos hasta ahora (motivación, valores, propósito de vida y sueños). Piense cómo cada uno de esos elementos puede integrarse para dar forma a aquello que más desea y cómo podría lograr un equilibrio entre todas las áreas de su vida para lograr su sueño más anhelado.

  c. Ponga las competencias emprendedoras en acción según su visión emprendedora. Para eso, realice un bosquejo del camino emprendedor que le llevará a convertir su sueño en realidad, usando las competencias emprendedoras. Responda brevemente a las siguientes preguntas (ofrezca mínimo dos respuestas para cada pregunta):

  - **Identificar:** ¿cuáles cree que serían los obstáculos que podrían presentarse en su entorno para impedir el cumplimiento de su visión?, ¿cuáles cree que podrían ser las oportunidades que su entorno le puede ofrecer a favor de la realización de su visión?

- **Decidir:** ¿cuáles son las decisiones que cree que debe tomar para cumplir satisfactoriamente su visión?, ¿cuáles son las posibles consecuencias de esas decisiones?
- **Diseñar:** ¿cuáles son las acciones que llevaría a cabo para hacer realidad su visión?
- **Actuar:** ¿cómo realizaría las acciones que planteó en el **'diseñar'**?, ¿lo haría solo o pediría el apoyo de alguien más?, ¿a quién le pediría apoyo?

d. Reflexión sobre las dimensiones emprendedoras. El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: **pensar, sentir** y **actuar**.

Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Para ello, deberá emplear el anexo **"Formato_dimensiones_emprendedoras"** y seguir las indicaciones dadas:

✓ Dibuje su triángulo de la responsabilidad con base en sus experiencias de vida. Determine la longitud de sus lados (pensar, sentir, actuar) usando como referencia un momento en su vida en el que haya tenido que tomar una decisión importante.

✓ Realice su matriz DOFA personal, identifique sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:

- **Fortalezas:** son las características con las que usted destaca y sirven de apoyo para lograr su visión.
- **Debilidades:** son las características que usted necesita mejorar.
- **Oportunidades:** son los factores externos de los que usted podría sacar ventaja o algún beneficio en pro de su visión.
- **Amenazas:** son las situaciones que impiden o ponen en peligro la ejecución de su visión.

✓ Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Realice un ejercicio de reflexión y análisis acerca de las relaciones que tienen los vértices del triángulo (*persona, proyecto*, *situación*) con sus tres lados (*pensar, sentir, actuar*). Para esto, tenga en cuenta que:

- **Proyecto:** consiste en el objetivo o meta que se ha planteado conseguir en el corto, mediano o largo plazo. Para ello, convierta su visión emprendedora en una meta, redactando según los parámetros Marear.
- **Persona:** se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.
- **Situación:** se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.

Finalmente, escriba sus reflexiones sobre el esquema realizado. Para ello, responda a las siguientes preguntas:

- ¿Qué relaciones encuentra entre su lado pensar con la persona y el proyecto?
- ¿Qué relaciones encuentra entre su lado sentir con la persona y la situación?
- ¿Qué relaciones encuentra entre su lado actuar con el proyecto y la situación?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** una carpeta comprimida con los anexos diligenciados.
- **Formato:** documentos de texto diligenciados de los anexos: **"Formato_diana_de_valoracion", "Formato_vision_emprendedora"** y **"Formato_dimensiones_emprendedoras".**
- **Extensión:** máximo 15 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Conociendo mi visión. GA5-240201533-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA2. Aplicar herramientas para la toma de decisiones según problemas planteados.

La toma de decisiones acertada es crucial para el desarrollo idóneo del comportamiento emprendedor, por ello, el desarrollo de esta actividad tiene como propósito la apropiación del proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor y las características del problema.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Toma de decisiones".**

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA2-EV01. Taller identificación del problema.**

Considerando que la toma de decisiones es una acción rutinaria que puede tener un gran impacto en su vida, es fundamental que reconozca el proceso de toma de decisiones y la relevancia de la generación de alternativas, sin olvidar los riesgos y las consecuencias involucradas en cada decisión; realice las siguientes acciones para la construcción de esta evidencia:

- Revise el estudio de caso del chef peruano Gastón Acurio, con el cual conocerá la enorme influencia que tiene la toma de decisiones en la vida de un emprendedor. Se encuentra en el anexo adjunto denominado **"Estudio_de_caso_Gaston_Acurio"** y sobre el mismo documento desarrolle las preguntas y actividades planteadas:

  a. ¿Cuáles fueron las características emprendedoras personales que aplicó Gastón Acurio en el desarrollo de su emprendimiento? Mencione mínimo cinco (5) características y justifique sus respuestas en un espacio no mayor a tres (3) renglones.

  b. Construya el triángulo de la responsabilidad de acuerdo con las siguientes preguntas orientadoras:

- ✓ **Proyecto:** ¿cuál era el proyecto que buscaba desarrollar Gastón Acurio?, ¿cuál era el objetivo que quería lograr?
- ✓ **Situación:** ¿cuáles elementos del entorno favorecieron a Gastón Acurio para el desarrollo de su proyecto?, ¿qué elementos del entorno representaban una amenaza para su proyecto?
- ✓ **Persona:** ¿qué fortalezas identifica en Gastón Acurio?, ¿qué cualidades encontró en el chef peruano durante la lectura?

Para elaborar el triángulo de la responsabilidad puede emplear el anexo **"Formato_triangulo_de_la_responsabilidad".**

c. Simule el proceso de toma de decisiones aplicado por Gastón Acurio. Para ello, responda las siguientes preguntas:

- ✓ **Definición del problema:**
  - ¿Cuál era la naturaleza del problema que debía resolver el chef peruano?
  - ¿Cuál era la necesidad que quería resolver o la dificultad que debía sortear?
- ✓ **Análisis del problema:**
  - ¿Qué información utilizó Gastón Acurio para estudiar mejor su problema o necesidad?
  - ¿Cómo encontró esa información?
- ✓ **Generación y evaluación de las alternativas:**
  - ¿Cuáles considera usted que fueron las alternativas que tuvo Gastón Acurio para resolver su problema?
  - ¿Cuáles hubieran sido las potenciales consecuencias de esas alternativas de decisión?

  Para responder estos cuestionamientos, se sugiere utilizar la lluvia de ideas, y el diagrama de Ishikawa.

- ✓ **Elección de la alternativa y aplicación de la decisión:**
  - ¿Cuál fue la alternativa elegida por Gastón Acurio?
  - ¿Cómo la implementó?
  - ¿Cuáles fueron los riesgos potenciales de su elección?
  - ¿Cuáles fueron las consecuencias de su decisión?

d. ¿Cómo puede trasladar la experiencia de Gastón Acurio a su vida? Responda en máximo 300 palabras.

e. Consigne los cuatro (4) puntos anteriores en un documento de texto (Word)

<u>Lineamientos generales para la entrega de la evidencia</u>:

- **Producto a entregar:** taller toma de decisiones.
- **Formato:** documento de texto (Word).
- **Extensión:** máximo 5 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller identificación del problema. GA5-240201533-AA2-EV01.**

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA3. Experimentar la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta la solución de retos e identificación de oportunidades.

La creatividad se asume como un proceso para la generación de innovadoras y valiosas ideas. Innovador significa único, inusual, variado, original o que rompe con el anterior. Valioso significa que las ideas no pueden ser simplemente extrañas, sino que deben ser apropiadas para el problema o la situación. Con esta actividad se propone que use su capacidad creativa e innovadora para llevar una idea a la práctica, desarrollarla hasta convertirla en realidad; y brindar una posible solución a un problema común.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Creatividad y estrategia emprendedora".**

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA3-EV01. Prototipo de la solución.**

A continuación, se describen las acciones para la elaboración de la evidencia, a partir de la estrategia *Design Thinking,* que es un método que facilita la generación de soluciones creativas e innovadoras a necesidades comunes. Resuelva un reto de innovación empleando las diferentes fases del proceso *Design Thinking* para el anexo **"Caso_registro_de_actividad_fisica"**, lea el reto atentamente, conforme grupos de 3 a 5 personas de acuerdo con la orientación del instructor y, de manera colaborativa, solucione los siguientes puntos:

a. **Explorar:**
   Genere una pregunta de búsqueda, que le permita identificar el problema central del caso presentado.
b. **Comprender:**
   Identifique quien es el usuario (edad, sexo, nivel de ingresos, ¿qué piensan?, ¿qué hacen?, ¿cuáles son sus necesidades?, ¿cuáles son sus expectativas?). En esta etapa se puede utilizar el formato ficha persona.
c. **Idear:**
   Realice una lluvia de ideas con su grupo de trabajo, que le permita generar muchas ideas para encontrar la solución al problema planteado. Describa las tres (3) ideas más innovadoras.
d. **Prototipar:**
   Desarrolle un diseño de prueba de la idea seleccionada, tenga en cuenta que para esta primera versión del prototipo puede plantearse a partir de un gráfico a mano, infografía o utilizando herramientas gratuitas como Canva o PowerPoint.
e. Elabore una presentación en PowerPoint o Canva, para presentar la solución al caso, donde incluya las siguientes diapositivas:
   - ✓ Una diapositiva con pregunta de búsqueda (explorar). Dos diapositivas con los datos de identificación del perfil del cliente (comprender).

- ✓ Dos diapositivas con la descripción de las 3 ideas más innovadoras, incluir evidencia de lluvia de ideas (idear).
- ✓ Dos diapositivas con la descripción del prototipo, incluir imágenes o fotos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** prototipo de la solución.
- **Formato:** archivo de presentación (PowerPoint o Canva).
- **Extensión:** 7 diapositivas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Prototipo de la solución. GA5-240201533-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA5-240201533-AA3-EV02. Plan de acción.**

Para lograr sus objetivos personales y/o profesionales, es necesario que los convierta en proyectos concretos, con unos recursos, un tiempo determinado y una estrategia que defina los pasos a seguir para cumplir con lo establecido. Lo anterior, lo puede lograr a través de la elaboración de un plan de acción, convirtiendo su visión emprendedora en una estrategia emprendedora.

Elabore un plan de acción de acuerdo con una meta propuesta en cualquier área de su vida, con base a ella diseñe su estrategia emprendedora. Enumere las tareas, los recursos y los indicadores que le permitirán medir su grado de avance hacia el propósito deseado. Emplee el anexo **"Plan_de_accion".**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** plan de acción.
- **Formato:** documento de texto (Word) empleando el anexo **"Plan_de_accion".**
- **Extensión**: máximo 2 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de acción. GA5-240201533-AA3-EV02.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA5-240201533-AA4. Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad acorde a la ejecución de técnicas de negociación.

La responsabilidad es la fuerza interna que hace la diferencia entre el éxito y el fracaso. Se traduce como el compromiso que se asume con uno mismo, con aquello que se desea y que se ha propuesto hacer en la vida. Eso sin olvidar el entorno que le rodea; así, la responsabilidad se aplica en el marco de un triángulo: persona, proyecto y situación. Por ello, con esta actividad se busca argumentar sobre la importancia de la negociación según las necesidades del emprendimiento.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Emprendimiento y negociación".**

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

- **Evidencia GA5-240201533-AA4-EV01. Taller de negociación y modelo de negocio básico.**

La negociación es un proceso que se lleva a cabo en diferentes situaciones a nivel personal, profesional y en los negocios, a través del estudio de caso “Lactifeliz y los lecheros” conocerá el contexto de una negociación en la que se involucran aspectos económicos y legales para llegar a un acuerdo.

En el documento anexo **“Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros”,** encontrará el caso propuesto y sobre el mismo documento desarrolle las acciones y preguntas planteadas:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta negociación?
2. Describa las partes involucradas en la negociación:
   · ¿Qué relación tienen?
   · ¿Cómo es su comunicación?
3. ¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?
4. ¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?
5. ¿Qué técnicas o estrategia deberían tener los negociadores para llegar a un acuerdo?
6. Si estuviera en el rol de Lactifeliz, ¿qué perfil negociador asumiría?, ¿en el rol del productor cuál sería su perfil negociador?
7. Construya el triángulo de responsabilidad e identifique los intereses de cada una de las partes involucradas.
8. ¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?

<u>Lineamientos generales para la entrega de la evidencia</u>:

- **Producto a entregar:** taller de negociación.
- **Formato:** diligenciar el anexo **“Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros”.**
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de negociación y modelo de negocio básico. GA5-240201533-AA4-EV01.**

3.4. 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).

Para 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 cuatro 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.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA5-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Uno de los objetivos principales de los procesos formativos en lenguas es comunicarse efectivamente con otros hablantes. El quehacer laboral brinda una gran oportunidad para desarrollar esta comunicación, así el simular procesos y asimilarlos permite que los aprendices, al enfrentarse a estos contextos en la vida real, tengan la competencia y experticia necesaria para establecer una comunicación efectiva.

Con base en el material de estudio, material complementario y recursos propuestos por el instructor, desarrolle las siguientes evidencias:

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Level 4 - MCE A2.2"**

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

- **Evidencia GA5-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario (evaluación en línea) de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel **"Level 4 - MCE A2.2".** El cuestionario consta de quince preguntas (15) que debe responder en su totalidad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 30 minutos.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA5-240202501-AA1-EV01.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA5-240202501-AA2. Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales y laborales

En los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos destacan las recomendaciones, sugerencias e indicaciones, ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que se puedan presentar. En idiomas es bastante útil este conocimiento, pues permite ese intercambio conversacional con otros hablantes estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.

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

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Level 4 - MCE A2.2".**

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

- **Evidencia GA5-240202501-AA2-EV01. Audio.**

Continuando con este aprendizaje y de acuerdo con la temática estudiada en el material de estudio del cuarto nivel, elabore un audio en inglés con el fin de identificar sus actitudes, creencias y obligaciones en el contexto laboral y académico. Para la elaboración del audio, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de un documento de Word.

Esta evidencia debe desarrollarla en dos partes, así:

- **Parte 1.** Durante el desarrollo del audio no olvide realizar una corta presentación de los datos básicos del aprendiz (nombre completo, ID, ficha, instructor y nombre de la actividad).

- **Parte 2.** En la siguiente parte del audio menciona una corta opinión sobre sus actitudes, creencias y obligaciones en su contexto laboral y académico en donde menciona las cosas que son necesarias (*have to / must / should + infinitive*).

Para la realización de audio puede utilizar su dispositivo móvil o existen páginas web que a través del uso del micrófono le permite grabar su audio.

Una vez finalizado el audio puede cargarlo a *Spreaker o Podbean* registrándose de forma gratuita con su cuenta de correo personal o institucional generando la URL del *podcast* y comprobando que no tenga restricciones de reproducción para que pueda compartir el enlace con el guion elaborado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo del audio o documento con el guion y enlace del audio.
- **Formato:** MP3 o archivo con el enlace del audio.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Audio. GA5-240202501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA5-240202501-AA2-EV02. Foro.**

Para el desarrollo de la evidencia participe en el foro denominado "*Giving opinions about jobs*" y a partir de los aspectos de su experiencia laboral de manera argumentada y creativa resuelva las siguientes preguntas:

1. *How can you be environmentally friendly at work?*
2. *What kinds of incentives could a green company offer to its employees?*
3. *In what other ways could businesses involve their employees in environmental issues?*

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros y demostrando construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro temático.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. GA5-240202501-AA2-EV02.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre procesos de *check-out*. GA5-260201066-AA1-EV01.	Realiza el *check-out* de acuerdo con procedimiento técnico. Maneja situaciones especiales en el *check-out* de acuerdo con políticas y protocolos.	**Cuestionario:** IE-GA5-260201066-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Video. proceso de *check-out*. GA5-260201066-AA1-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA5-260201066-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Mapa de procesos - Auditoría nocturna. GA5-260201066-AA1-EV03.		**Lista de verificación:** IE-GA5-260201066-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Taller PQRSFD atención al cliente. GA5-260201066-AA2-EV01.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA5-260201066-AA2-EV01.
Evidencias de producto: Encuesta de satisfacción diligenciada y tabulada. GA5-260201066-AA2-EV02.		**Lista de verificación:** IE-GA5-260201066-AA2-EV02.

Evidencia de producto: Presentación del proyecto de vida. GA5-240201526-AA1-EV01.	Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos, culturales y hábitos de convivencia.	**Rúbrica devaluación:** IE-GA5-240201526-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Diagrama de sistemas. GA5-240201526-AA2-EV01.	Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	**Rúbrica devaluación:** IE-GA5-240201526-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. GA5-240201526-AA3-EV01.	Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad y como aporte a la cultura de paz. Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica devaluación:** IE-GA5-240201526-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Solución del caso. GA5-240201526-AA4-EV01.	Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz. Participa en la construcción de una cultura de paz de acuerdo al principio de dignidad y el reconocimiento de hitos históricos de violencia y paz. Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos.	**Rúbrica devaluación:** IE-GA5-240201526-AA4-EV01.

Evidencia de conocimiento: Conociendo mi visión. GA5-240201533-AA1-EV01.	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos.	**Lista de verificación:** IE-GA5-240201533-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Taller identificación del problema. GA5-240201533-AA2-EV01.	Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	**Lista de verificación:** IE-GA5-240201533-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Prototipo de la solución. GA5-240201533-AA3-EV01.	Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	**Lista de verificación:** IE-GA5-240201533-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Plan de acción. GA5-240201533-AA3-EV02.	Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	**Lista de verificación:** IE-GA5-240201533-AA3-EV02.
Evidencia de producto: Taller de negociación y modelo de negocio básico. GA5-240201533-AA4-EV01.	Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. Asocia las técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales y profesionales.	**Lista de verificación:** IE-GA5-240201533-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA5-240202501-AA1-EV01.	Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA5-240202501-AA1-EV01.

	Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía.	
Evidencia de producto: Audio. GA5-240202501-AA2-EV01.	Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240202501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro. GA5-240202501-AA2-EV02.	Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240202501-AA2-EV02

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Análisis de alternativas: identificación de uno o más medios que representan estrategias para dar solución a la problemática abordada. Permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico.

Análisis de riesgo: es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, y los daños y consecuencias que estas puedan producir.

Características emprendedoras personales: rasgos de la personalidad ligadas a las motivaciones de los individuos (logro, afiliación y poder) y que están asociadas al éxito de cualquier proyecto personal. Se basan en las investigaciones del psicólogo David McClelland realizadas en los años 60.

Competencias emprendedoras: capacidad de los individuos y grupos de generar respuestas situacionales y proactivas, basadas en un alto nivel de motivación al logro. En otras palabras, es la capacidad para realizar labores con actitud reflexiva y de forma sistemática, permitiendo una mayor competitividad y un cambio en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Conflicto armado: el concepto de conflicto armado es muy complejo, ya que hace referencia a todos aquellos enfrentamientos en los que están involucradas las armas y su uso. Los conflictos armados son un fenómeno histórico que existe desde el comienzo de la historia y pueden darse entre distintos pueblos, así como también entre el mismo pueblo, es decir, a nivel interno. De cualquier manera, el conflicto armado es muy doloroso ya que produce muertes y mutilaciones de todo tipo, abusos, asesinatos y violencia sin fin que muchas son difíciles de controlar, revertir o superar (Bembibre, C., 2013).

Creatividad: capacidad para encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, y que se manifiestan en forma de nuevos esquemas, experiencias o productos nuevos.

Cultura de paz: según la definición de las Naciones Unidas (1998, Resolución A/52/13), la cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones (Unesco. s.f.).

Derechos humanos: son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles (CNDH, s.f.).

Dignidad humana: la dignidad, o «cualidad de digno» (del latín, «grandeza»), 1. Hace referencia al valor inherente del ser humano por el simple hecho de serlo, en cuanto ser racional, dotado de libertad. No se trata de una cualidad otorgada por nadie, sino consustancial al ser humano. No depende de ningún tipo de condicionamiento ni de diferencias étnicas, de sexo, de condición social o cualquier otro tipo (Nina.az, s.f.).

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Entorno social: es el espacio constituido por todos los elementos creados por el ser humano, que rodean a los individuos e interactúan con ellos, tales como la infraestructura, las relaciones sociales y el universo cultural que los rodea. El término puede equivaler a otros conceptos como sociedad, contexto social, ámbito o ambiente social en el que nace y crece un individuo. Lo importante es la relación de dichos espacios con las distintas estructuras culturales, políticas y sociales que actúan sobre cada uno y sobre el conjunto de las personas. (Ayala, 2020).

Estrategia: conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que conducen hacia una meta con el mínimo de error. Este concepto tiene su origen en el campo militar (es la fusión de dos palabras griegas: *stratos* -

ejército- y *agein* -conducir, guiar-), pero en la actualidad, este concepto se ha ampliado a otros ámbitos de la actividad humana: en la educación, en la administración, a nivel empresarial y en la vida cotidiana.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Innovación: introducción de algo nuevo o una novedad que añade valor a un mercado, organización o sociedad.

Marca ética: una marca que representa una empresa, organización o persona cuyos productos, servicios y actividades son: 1) moralmente correcta; 2) no dañan a las personas, los animales y el medio ambiente; 3) contribuyen a la sociedad y al bien público de manera responsable y positiva y de manera sostenible.

Motivación: es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta. Es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.

Negociación: es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas termine la negociación, conscientes de que fueron oídas, de que tuvieron oportunidad de presentar toda su argumentación y que el producto final será mayor que la suma de las contribuciones individuales.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar internet.

Plan de acción: tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Proceso de toma de decisiones: la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

Proyecto: conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada. Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado.

Proyecto de vida: el proyecto de vida es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir (Nicuesa, M., 2014).

Resolución de conflictos: es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas. Así mismo, es el proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupal, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente (Universidad del País Vasco, 2015).

Triángulo de la responsabilidad: esquema que vincula a la persona, el proyecto y la situación, mostrando el equilibrio que es necesario lograr en todo accionar emprendedor. Responsabilidad se entiende como la capacidad de la persona de responder ante las diferentes situaciones que se puedan presentar de una manera proactiva.

***Triple Bottom Line*:** busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must y ought to.*

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Alba, A. (2015). *Guía DT para dummies: Cómo crear productos y servicios innovadores*. https://innolandia.es/guia-dt-dummies-productos-y-servicios/

Astaiza, C. A. (2017). *PQRSF Atención al cliente*. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=MMk-YIkJEIs

Ayala, M. (2020). *Entorno social: características, elementos, influencia*. Lifeder. https://www.lifeder.com/entorno-social/

Bembibre, C. (2013). *Definición de conflicto armado*. Definición ABC. https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-armado.php

Carrillo, F., y Gómez, D. (2020). *Mecanismos alternativos de solución en Colombia MASC. Tomo II Colección fortalecimiento institucional y ética*. Procuraduría General de la Nación.

CNDH (s.f.). *¿Qué son los derechos humanos?* https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos

Cueva, V. (2018). *Los efectos de la creatividad en la toma de decisiones*. [Blog]. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-efectos-de-la-creatividad-en-la-toma-de-decisiones

Freeman, B. (2018). *Ikigai*. https://www.flickr.com/photos/brf/30840158067

Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones*. https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html

Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson Prentice Hall.

Martínez, Y. (2014). *Habilidad para la toma de decisiones.* [Blog]. https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/

Medina, C. (1994). *La creatividad en la toma de decisiones*. http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4648/La-creatividad-en-la-toma-de-decisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en el proceso negociador*. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Nicuesa, M. (2014). *Definición de proyecto de vida.* Definición ABC. https://www.definicionabc.com/social/proyecto-de-vida.php

Piqueras, C. (2018). *La fórmula del éxito: meta + plan + acción = éxito*. [Blog]. https://www.cesarpiqueras.com/meta-plan-accion-exito/

Pozo, M. (2017). *5 Aspectos en los que aplicar el design thinking*. [Blog]. https://www.sociedaddelainnovacion.es/5-aspectos-los-aplicar-design-thinking/

Quintana, C. (2001). Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, *7*(2), 139-154.

Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf

Suares, M. (2017). *Negociación* (capítulo 5 y 6). https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/mediacion/modulo2/unidad2/CAP%205%20Y%206-Neg-2017.pdf

Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Terreros, D. (2021). *Encuesta de satisfacción del cliente: 15 preguntas clave (y plantillas)*. https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente

Unesco (s.f.). *¿Qué es la cultura de paz?* Unescopaz. http://unescopaz.uprrp.edu/documentos/culturapaz.pdf

Universidad del País Vasco. (2015). *Resolución de Conflictos*. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/190

Universidad Manuela Beltrán. (s.f.). *Módulo 1: Negociación.* http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/TLPC003018/mod1/anexos/modulo2.pdf

Universidad de Kansas (s.f.). *Caja de herramientas comunitarias, sección 5. Desarrollar un plan de acción*. https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre de 2020
	Ruth Nelly Gutierrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre de 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre de 2020
	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre de 2020
	Luisa Fernanda Martínez Vega	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre de 2020
	Dayra Maritza Paz Calderón	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2020
	Alejandra María Dávila Muñoz	Instructora - Experta Temática Ética	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Noviembre de 2020
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático Inglés	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Harbey Castelblanco	Experto Temático	Regional Atlántico - Centro Nacional Colombo Alemán	Noviembre de 2021
	Leidy Carolina Arias Aguirre	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Noviembre de 2021

	Miroslava González Hernández	Diseñadora y Evaluadora Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Febrero de 2022
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Febrero de 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2022
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022.
	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Diseñador y Evaluador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022
	Gloria Amparo López Escudero	Diseñador Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios	Julio de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable 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)					