IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Comercial y Telemercadeo en Contact Center.
- Código del Programa de Formación: 135302
- Nombre del Proyecto: Prestación de servicios en un contact center
- Actividad de Proyecto: Diseñar los insumos requeridos para la prestación de servicios en un contact center.
- Competencia: Promover la interacción idonea consigo mismo, con los demas y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

- “Toda comunicación es una transferencia de información” (Helbo, 1978:114) que requiere de dos o más personas (Emisor y receptor) en la que se debe transmitir, de manera eficaz, la mayor cantidad de información posible, de acuerdo al mensaje que se quiera entregar.

El aprendiz como técnico debe adquirir las competencias para expresarse con claridad y propiedad por medio de elementos tanto de forma como de contenido. Estos elementos pueden adquirirse a partir de la realización de ejercicios de dicción, mímica, lectura y escritura que le permitan apropiarse del sistema lingüístico y paralingüístico que alberga su cultura, para llegar a argumentar y sintetizar con mayor facilidad, logrando una mayor comprensión de las ideas del autor o interlocutor al que se vea enfrentado.

- Igualmente es importante conocer y apropiar los conceptos básicos de las normas de estilo y referenciación APA permite al aprendiz desarrollar fortalezas en la presentación de trabajos escritos con estándares internacionales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

3.1.1 En el ambiente de aprendizaje observar el video ¨LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN¨ https://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4&t=161s. De manera individual contestar las siguientes preguntas ¿Qué es la comunicación para usted? ¿Cómo podría definir el lenguaje? ¿Cómo vivencia el lenguaje en su entorno? ¿Se comunica usted de la misma manera con todos? Realizar en mesa redonda un conversatorio entorno a las respuestas.

3.1.2 Relacione el video con los conceptos de “comunicación eficaz y asertiva”, teniendo en cuenta los elementos de la comunicación (interlocutores, mensaje, código, canal, referencia y contexto). Nombre que aspectos determinan la fluidez o distorsión de la comunicación en cualquier contexto.

3.1.3 Con orientacion del instructor se realizará test de asertividad con el fin de reflexionar sobre tecnicas y comportamientos que nos permiten lograr una comunicación asertiva en el entorno social. Se presentará una serie de frases que permitirán reflexionar frente al uso de los procesos comunicativos en la cotidianidad.

3.1.4 Con el fin de lograr una interpretación y análisis al sentido de la comunicación, el aprendiz deberá escuchar la canción **CUANDO TE VEO** del grupo Chocquibtown. Exponer la interpretación que se le da a la canción. ¿Para usted que significado tiene la letra de la canción? ¿Qué situación cree que vivía el autor al momento de escribirla? ¿A quien cree que va dirigida?. Socializar respuestas en el ambiente de aprendizaje.

3.1.5 Siguiendo lineamientos brindados por el instructor realizar la actividad **EL SEMAFORO DE LA COMUNICACIÓN.** Para hacer la actividad se debe dividir al grupo grande en tres subgrupos. Cada grupo corresponde a un color del semáforo. El grupo con el color rojo deberá escribir factores de comportamiento y actitudes que obstruyen la comunicación en la práctica de su técnica. A quienes les corresponda el color verde deberán escribir aquellos factores que favorezcan la comunicación eficiente en la práctica de su técnica. Y por último, los del color amarillo, deben citar factores que generalmente no se vivencian en la práctica de la técncica pero que podrían ayudar a la comunicación. Luego de unos minutos los equipos deben rotar de color, de rojo a amarillo, de amarillo a verde y de verde a rojo. Se vuelve a repetir el ejercicio con el fin de destacar y reafirmar las conductas y actitudes que favorecen y desfavorecen una comunicación efectiva.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación.
- **Materiales:** 1 hojas de papel bond tamaño oficio por grupo, video beam o tv, audio.

3.2 Actividades de contextualización de conocimientos necesarios para el aprendizaje

3.2.1 Desarrolle la lectura del texto ACTITUDES COMUNICATIVAS (Blacboard- actividades del proyecto- Carpeta Fase de Análisis, carpeta material de apoyo- De la guía Reconocer los principios básicos de la Comunicación), responda las preguntas presentadas.

3.2.2 Todos damos por hecho que sabemos escuchar. Hablamos con otras personas, mantenemos conversaciones y damos/recibimos información. Todo esto implica escucha. Pero a menudo lo hacemos distraídamente, escuchando a medias y pensando en otras cosas. Responde a estas preguntas de manera sincera; Cuando te encuentras en una situación de comunicación en la que tienes que escuchar : ¿Construyes tu respuesta a la vez que el otro sigue hablando?, ¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?, ¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona?, ¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes?, ¿Reaccionas con impulsividad ante ciertas palabras? Con apoyo del instructor se realizarán actividades para el desarrollo de una escucha efectiva.

3.2.3 Participar en la dinámica llamada **EL CIEGO.** El juego consiste en que el ciego (con los ojos vendados) vaya de un extremo a otro de la sala sorteando una serie de obstáculos (sillas, mesas, etc.) siguiendo las instrucciones dadas por sus compañeros. Antes de empezar, el instructor hará salir del ambiente de aprendizaje a todos los participantes y colocará los obstáculos que el ciego no podrá rozar. Hace pasar al primer equipo y cronometra el tiempo. Luego repite la misma operación con el segundo equipo. Realmente lo interesante no es cuánto tiempo tarda un equipo u otro en guiar a su ciego desde el punto de partida hasta la meta. El foco se pone en si la persona que actúa en el rol de ciego sabe escuchar las instrucciones dadas

por sus compañeros, y cómo éstos ponen en práctica sus habilidades de comunicación efectiva.

El ser humano por naturaleza es sociable, esto conlleva la interacción entre sus iguales o semejantes y se expresa de forma distintas en esa interacción. Por lo que la publicidad descubre esa necesidad y toma esta acción como medio para buscar influir de manera positiva en el público por medio de una comunicación persuasiva, que propicie resultados deseados en el consumidor o receptor del mensaje.

3.2.4 Prepárate para tu campaña de Comunicación. Diseñen en equipo de trabajo (4-5 aprendices) un logo que los represente. Además deberán escribir una frase que será el slogan que acompaña al logo. Debe quedar en claro que tanto el logo como el slogan debe representar al equipo en su totalidad, por lo tanto es necesario la participación activa de todos.

Después cada equipo deberá socializar para que entre todos analicen lo siguiente:

- ¿El mensaje es comprensible? (se entiende claramente la intención comunicativa).
- ¿Está bien escrito? (no tiene errores de redacción ni de ortografía).
- ¿Qué sugerencias harían para que el mensaje sea más claro o efectivo?

3.2.5 Realicen seis grupos iguales, cada grupo contará con un rol. Vendedores al por menor, Vendedores al por mayor, Compañía importadora, Compañía exportadora, Almacenista y Cultivadores.

Se asignará una fruta con su valor comercial. Cada grupo decidirá qué parte de ese dinero le corresponde de acuerdo con los gastos y el trabajo utilizado en el proceso. Si se pasa del total de lo que cuesta la fruta, se debe hablar y negociar entre los grupos. Se evaluará el proceso de comunicación asertiva según requerimientos del contexto.

3.2.6 En sesión presencial con ayuda del instructor, realice un esquema comparativo sobre los elementos básicos de la norma ICONTEC y norma APA, para identificar conocimientos previos sobre los temas.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación.
- **Materiales:** 1 pliego de cartulina, marcadores, colores, recortes de revista, tijeras, lápiz por grupo hojas, video beam o tv.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Elementos de la comunicación

En sección presencial observar el video "LAS PARTES DEL CUENTO"

Link video:

https://www.youtube.com/watch?v=PnBfzRCSKiE

El instructor divide en 3 grupos los aprendices, para realizar un cuento con las partes vistas en el video (inicio, Nudo y desenlace), por cada momento se va a proyectar una imagen para redactar la historia, cada grupo tendrá a su cargo una parte del cuento, el tiempo límite por cada fragmento es de 5 minutos. Cada grupo selecciona un integrante para que realice la lectura del cuento.

3.3.2 En sesión presencial una vez organizados en grupo de tres aprendices, realizar la lectura del texto **La Palabra de Pablo Neruda.** Cada aprendiz deberá cumplir con la lectura de este documento a sus compañeros. Posteriormente se presentará por grupo una socialización frente a errores identificados en el ejercicio. Errores de lectura como: no se tiene en cuenta las pausas de signos de puntuación, evade las tildes en las palabras, etc.

3.3.3 Con orientación del instructor participa en mesa redonda de la dinámica tingo tingo tango. Seleccionamos un objeto pequeño que podamos contener con nuestras manos, este se entrega a alguien del grupo. Esta persona empezará a pasar el objeto a otra de la derecha o la izquierda. El instructor será el encargador de dirigir el juego y de mencionar la parada con la palabra tango. La persona que quede con el objeto tendra que realizar la lectura de un fragmento del texto trabajado reflejando un sentimiento asignado. (alegria, tristeza, enojo, etc).

Una vez realizado el ejercicio el instructor realizará una presentación con la que se dará inicio al tema de dicción, su función e importancia en el ámbito de la comunicación.

3.3.4 Cada aprendiz debe realizar de forma individual las preguntas respecto a la lectura presentadas por el instructor. Con el fin de revisar comprensión lectora.

3.3.2 La comunicación escrita

Elaboren una carta comercial (grupos de 2-3 aprendices) dirigida a una empresa, con los elementos formales de la carta que usted conoce, para que posteriormente sea objeto de análisis colectivo en el ambiente de aprendizaje.

Con la ayuda del instructor, seleccionen los elementos que aparecen de forma incorrecta en la carta y establezca la diferencia entre los que obedecen a dificultades con la ortografía (uso de las letras, la tilde, de los signos puntuación) y los que obedecen a errores en la redacción del párrafo (concordancia, coherencia y cohesión).

1. De acuerdo con los errores identificados, consultar el Material de Apoyo correspondiente, realizar las lecturas y actividades allí sugeridas.

2. Corrijan la carta (redacción, ortografía) y presentar de nuevo, siguiendo las indicaciones presentadas por el instructor basados en la Guía Técnica Colombiana GTC 185.

La lectura es un proceso que conlleva varios pasos a seguir y que tiene como propósito fundamental encontrar un sentido específico para definir la tarea a realizar. El instructor realizará presentación y explicación de los tres momentos a tener en cuenta en el proceso de lectura.

- Desarrolle una pequeña lectura, aplique en la misma los elementos que acabamos de revisar en los tres momentos de la lectura: antes durante y después.

La redaccción requiere de coherencia y cohesión textual. Dado que el orden de las palabras dentro de una oración puede modificar la intención del autor, es necesario que el redactor organice las ideas que desea plasmar en el escrito.

- Con orientación del instructor realice la lectura del documento “Nueve Reglas Para Escoger Palabras”. A partir de esta elabore una presentaciòn donde exponga diez Consejos que se deben tener en cuenta a la hora de redactar un texto.
- De acuerdo a lo aprendido desarrollar de manera autonoma el documento enviado a la plataforma Blackboard por el instructor.

Al momento de realizar un escrito académico, es necesario utilizar fuentes de información de acuerdo con el tema que se desee trabajar. Es importante tener en cuenta que la citación de textos

consultados para el desarrollo de algún escrito es obligatoria, de lo contrario, el texto se podría considerar como plagio.

De acuerdo con lo anterior, existen varios tipos de normas que regulan la presentación de textos académicos; una de las más conocidas internacionalmente, y tal vez la más utilizada hoy en día, es la norma desarrollada por la Asociación Americana de Psicología, o normas APA. De igual manera tan importante como la aplicación de las normas en el escrito aparece la estructura y pautas a tener en cuenta a la hora de la presentación del documento.

- El instructor presentará las pautas para desarrollo y presentación de trabajos escritos, brindando explicacion a cada una de ellas (introducción, objetivos, etc). De acuerdo a esto cada aprendiz tendra que realizar un informe escrito, en el cual presentará un diagnostico de su área de práctica gastronómica, identificando si las funciones a desarrollar se cumplen de acuerdo a una comunicación asertiva y eficaz.
- Con orientación del instructor, se trabajará un taller basado en el conocimiento y aplicación de las consideraciones más relevantes contenidas en las NORMAS APA.

3.3.3 La comunicación verbal

- Reflexione y conteste de manera individual sobre las siguientes preguntas, para que participen posteriormente en la socialización. Antes de hablar usted piensa en lo que va a decir, a quién, cómo, cuándo y en dónde. Cuando usted habla, ¿se hace entender según el contexto en que se encuentra?, cuando no le comprenden, ¿qué hace? ¿Utiliza el tono de voz adecuado al momento de dirigirse a los demás? Cuando usted habla qué tan consciente es de sus gestos y

sus movimientos corporales. ¿Qué importancia tienen estos en sus interacciones orales? ¿Usted escribe como habla?, o ¿habla como escribe? Explique.

- Realice la lectura ¨**SE TU MISMO ES UN PESIMO CONSEJO**¨ de Adam Grant. Desarrolle de manera individual un análisis escrito donde exponga frente al texto su interpretación social, cultural y laboral. Este análisis deberá ser presentado en exposicion en el ambiente de aprendizaje.

Consultar qué es la "kinesis" y la proxemia. Posteriormente se realizará el análisis de estos conceptos en actividad siguiente.

3.3.4 Comunicación no verbal

Actividad de Cine Mudo:

- El instructor divide a los aprendices en 4 grupos. Cada grupo debe inventarse una historia/situación en la que todos los integrantes del grupo participen, el único requisito para desarrollar la actividad es que no pueden hablar, tienen que transmitir su historia a los demás grupos y hacer que éstos la entiendan sin utilizar palabras, sólo con lo que representen y sus gestos. Cada grupo presenta su historia y al terminar la representación, el resto de grupos deben decir qué es lo que han entendido. Si no aciertan, el grupo que represento deberá contar lo que ellos querían contar.

Trabajo autónomo

- observar el video El baile de Etorre Scola.
- Comparta su opinión sobre el video y relacione los conceptos que consultó (Kinesis-Proxemia), trate de analizar qué tipo de relaciones se construyen allí y de qué manera se comunican entre sí.
- En el ambiente de aprendizaje se realizará actividad grupal en la cual por medio de mímicas se debe adivinar nombre de películas.
- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación.
- **Materiales:** impresión lecturas competencia de lenguaje y elementos de la comunicación, hojas de block, norma GTC-185, norma APA, impresión de esquema comparativo.

3.3.5 Comunicación asertiva y habilidades sociales

- Una vez organizados por grupos de trabajo, el instructor hara entrega de unos papeles donde se encontrarán descritas situaciones problemas presentadas en la cotidianidad. Estas situaciones tendrán que ser representadas por cada equipo, indicando según su interpretación como resolverian esa situación.
- Los aprendices deben consultar los siguientes términos: comunicación organizacional, protocolo y política interna.
- Instalen en grupos de cinco personas un escenario donde representen una situación que se pueda dar al interior de una empresa donde sea necesario usar cierto tipo de protocolos y empleen los tipos de comunicación organizacional (horizontal, vertical u oblicua). Los demás compañeros estarán observando y deberán identificar fallas o aciertos en la comunicación y decir si los protocolos se cumplen o no, sugiriendo la forma correcta para hacerlo.

- Lean el “caso de estudio” que se encuentra al final del documento “tipos de comunicación organizacional” y reflexionen sobre la situación que se presenta, explique por qué la comunicación se rompe y el mensaje emitido final llega de forma diferente al emitido al inicio. ¿Qué se puede hacer para evitar esa desinformación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

- Realizar un Informe técnico acerca de la importancia de la comunicación en la técnica en la cual se esta formando, teniendo como referencia las normas APA, el cual por equipos de trabajo será revisado por el instructor de comunicación, a partir de una lista de chequeo elaborada para su verificación.
- Diseñar una campaña de Comunicación. Por medio de una estrategia comunicativa debe brindar información y educación para lograr una comunicación asertiva y eficaz en su área de formación. Tener en cuenta todas las pautas brindadas por el instructor.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje, iluminación y ventilación.

Materiales: video beam o tv, computadores con conectividad adecuada, normas APA, material de apoyo dispuesto en plataforma.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: Campaña de Comunicación	• Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje.	Técnica: Exposición

Evidencia de Conocimiento y Producto: Realizar un Informe técnico acerca de la importancia de la comunicación en la técnica en la cual se está formando, teniendo como referencia las normas APA, el cual por equipos de trabajo será revisado por el instructor de comunicación, a partir de una lista de chequeo elaborada para su verificación.	• Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Establece procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo.	Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo Técnica: Valoración de producto Instrumento de evaluación: Lista de chequeo

	• Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia. • Presenta el informe teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las normas técnicas vigentes.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Anfibología: Es el empleo de frases o palabras con más de una interpretación. También se la llama disemia (dos significados) o polisemia (varios significados) aunque estrictamente hablando una polisemia no es siempre una anfibología. Una anfibología puede dar lugar a importantes errores de interpretación si se desconoce el contexto discursivo del enunciado anfibológico, también suele ser un recurso para sofisticar. (http://es.wikipedia.org/wiki/Anfibolog%C3%Ada)

Comunicación: Del latín Communicare; compartir algo o poner en común. Capacidad de producir un movimiento en el otro.

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional consiste en la emisión y recepción de mensaje, al interior de una compleja organización en el que se da un proceso de producción, circulación y consumo de significados tanto al interior como al exterior de la organización. Dicha comunicación está determinada por políticas internas de la misma, pero emplea en su gran mayoría protocolos generales (operacionales, reglamentarios y de mantenimiento) que toda empresa tiene en su haber administrativo.

Diagnóstico: Determinación y análisis de datos para evaluar un problema.

Gramática: Es la **ciencia** que tiene como objeto de estudio a los componentes de una **lengua** y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín *grammatĭca* y hace referencia, por otra parte,

al **arte de dominar una lengua de modo correcto**, tanto desde el habla como con la escritura. Lee todo en: Definición de gramática - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/gramatica/#ixzz2uFQPSiWQ

Investigación: La investigación es considerada una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico. (http://es.wikipedia.org/wiki/Hip%C3%B3tesis_(m%C3%A9todo_cient%C3%ADfico

Lexemas: El lexema es una parte de una palabra que constituye la unidad mínima y se puede decir que es la raíz de esta misma (monema) con significado léxico. (http://es.wikipedia.org/wiki/Lexema)

Ortografía: Conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. (http://es.wikipedia.org/wiki/Ortograf%C3%Ada)

Paralingüístico: La paralingüística es parte del estudio de la comunicación humana que se interesa por los elementos que acompañan a las emisiones propiamente lingüísticas y que constituyen señales e indicios, normalmente no verbales, que contextualizan, sugieren interpretaciones particulares de la información propiamente lingüística. (http://es.wikipedia.org/wiki/Paraling%C3%BC%C3%ADstica)

Organizacional: Se recurre al término 'organizacional' como adjetivo calificativo de cualquier tipo de elemento o situación relacionada con las organizaciones de diverso tipo. Es posible utilizar esta palabra en infinitas situaciones o para numerosos fenómenos, pudiendo tales variar de una organización a la otra y adquiriendo diferentes significados en cada caso
Desde DefinicionABC: http://www.definicionabc.com/social/organizacional.php#ixzz2uFSCIszD

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Aristóteles, 1998-2000. "Retórica". Alianza Editorial, Madrid.

Serna Alberto, 1994. "COMO PARTIR Y ACENTUAR CORRECTAMENTE LAS PALABRAS". Editorial idiomas. Medellín –Colombia.

Martínez de Souza José, 2004. "ORTOGRAFÍA Y ORTOTIPOGRAFÍA DEL ESPAÑOL ACTUAL". Ediciones Trial, S.L

Alcoba Santiago. LA ORALIZACIÓN. Editorial Arial, S.A. Barcelona- España.

Culebra y Vives, Cecilia, 2004. “Taller de ortografía y redacción gráfica”. www.cenidet.edu.mx

Vivaldi Gonzalo Martín y Sánchez Pérez Arsenio. 2000. “CURSO DE REDACCIÓN: TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMPOSICIÓN DE ESTILO”. Thompson Editores Spain.

Helbo André, 1978. LA SEMIÓTICA DE LA REPRESENTACIÓN. Editorial Gustavo Gilli S.A.

Echeandía Boza, Wendy. Ortografía. El buen uso del castellano. Proyectos Rurales. Http://pallasca.Inictel.net

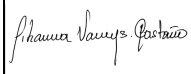
Castro Ricalde Diana y Guzmán Hernández Cecilia. Programa de estudios de competencias. Universidad Autónoma del estado de México. Facultad de turismo y Gastronomía. Http://www.uaemez.mx/fturismoygastronomía/programas/lectura_y_redacción.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juseth Vásquez Ramírez	Instructora de comunicación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	13 agosto del 2012
Autor (es)	Olga Cárdenas	Instructora metodológica del CGTS	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	13 agosto del 2012
Autor (es)	Omar Gallego	instructor de idiomas	CAB	13 agosto del 2012

Autor (es)	María Andrea Gómez	instructora de comunicación	CLEM	13 agosto del 2012
Autor (es)	Tatiana Segovia	Instructora técnica	CAB	13 agosto del 2012

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Jennifer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Revisado por: Liliana Vargas  Castaño	Formadora de instructores	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Jennifer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Julio de 2018	viabilizar el proceso

Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Julio de 2018	viabilizar el proceso
	Revisado por: Eliana Carolina Hleap Borrero	Formadora de instructores	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Julio de 2018	Ajuste actividades