PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras.
- **Código del programa de formación:** 133302.
- **Nombre y número del módulo:** Módulo 2: Evaluar solicitudes microfinancieras.
- **Competencias:**

Técnica:

210301088	Evaluación de solicitudes financieras.

Claves:

220501046	Aplicación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades del entorno.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

Técnicos:

210301088-02	Consolidar la información de clientes potenciales conforme a guía técnica.
210301088-03	Comprobar la información del cliente teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.
210301088-04	Evaluar los resultados de las solicitudes de acuerdo con soportes documentales e informes.

Claves:

220501046-01	Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas.
220501046-02	Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
220501046-03	Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
220501046-04	Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

- **Duración de la guía:** 240 horas
  - Técnicas: 192 horas
  - Claves: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje, tiene como finalidad llevarlo por el camino de la validación de la información para la buena atención del cliente, a través de la recolección y el estudio de la información o datos, basado en un análisis real que le permita ayudar a la toma de decisión para poder generar o no, un crédito a una entidad o personas que requieran apalancamiento financiero. La información recibida, por parte de los usuarios, debe ser cotejada con la realidad por medio de análisis de indicadores con los que se pueda hacer un modelo de informe que cumpla con las observaciones de la competencia “evaluación de las solicitudes financieras”. Este recorrido se realiza con la ayuda de actividades técnicas de aprendizaje, con unos interesantes talleres que usted debe presentar para ir alcanzando cada resultado de aprendizaje. De igual manera, se presentan actividades técnicas de aprendizaje, que buscan el desarrollo de competencias para optimizar el proceso y los productos de las diferentes áreas de ocupación, que incluyen la identificación y apropiación de los conceptos de software, su clasificación y las herramientas de internet, el dominio y aplicación de herramientas ofimáticas y la importancia de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en los diferentes procesos, y el conocimientos necesarios para la interacción en la actual sociedad de la información y del conocimiento.

Con la finalización de estas dos competencias más la de matemática, trabajada en la guía anterior, se completa en integridad este módulo de aprendizaje. Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa y todos los referentes que se citan en todos los espacios.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Se deben tener en cuenta todas las actividades que se van a requerir para la consecución de las competencias y el conocimiento del ambiente de aprendizaje; por eso se elaboran, una adecuación inicial y unas actividades adicionales, en el orden que se observa a continuación. El tiempo total para el desarrollo de esta guía es de 6 semanas, durante las cuales se desarrollarán actividades, tanto con el alcance de los resultados de aprendizaje de las competencias técnicas, como de las competencias básicas y transversales; la siguiente es la propuesta para la organización y desarrollo de estas actividades:

<table>
<tr><td rowspan="2">Competencia</td><td>Semana 1</td><td>Semana 2</td><td>Semana 3</td><td>Semana 4</td><td>Semana 5</td><td>Semana 6</td></tr>
<tr><td colspan="6">Evidencias</td></tr>
<tr><td>210301088. Evaluar solicitudes financieras de acuerdo con tipo de producto y manual técnico</td><td>Documento análisis GA4-210301088-ATA4-EV01</td><td>Informe GA4-210301088-ATA5-EV01

Mapa mental GA4-210301088-ATA6-EV01</td><td>Tabla GA4-210301088-ATA7-EV01</td><td colspan="2">Estados financieros GA4-210301088-ATA8-EV01</td><td>Informe GA4-210301088-ATA9-EV01

Análisis GA4-210301088-ATA10-EV01

Pagaré GA4-210301088-ATA10-EV02</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>220501046. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información.</td><td>Mapa conceptual software y servicios de internet GA4-220501046-AA1-EV01</td><td colspan="2">Taller Utilización de las herramientas de ofimática GA4-220501046-AA2-EV01</td><td>Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC GA4-220501046-AA3-EV01</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

3.1 Actividades técnicas de aprendizaje de la competencia “Evaluación de solicitudes financieras”

Una vez realizada esta exploración por los elementos del curso, verifique la temática dispuesta en el material de formación:

- Evaluación de las solicitudes

Posteriormente, revise los contenidos expuestos en cada uno de los talleres, correspondientes con las actividades técnicas de aprendizaje ATA.

3.1. Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA4. Organizar la información cualitativa del cliente según guía técnica.

Duración: 24 horas

- **Taller análisis cualitativo y organización de la información.** En este taller se presentan diversas situaciones que permiten reconocer la necesidad de realizar un análisis cualitativo en el microcrédito. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA4-ATA4-Taller01** y para revisar los ejemplos de la actividad, se adjunta un anexo especial llamado **Anexo_Formato_analisis_210301088_ATA4_EV01.**

  Evidencia: Documento análisis GA4-210301088-ATA4-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:
  - **Producto a entregar:** documento de análisis**.**
  - **Formato:** texto o PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento análisis GA4-210301088-ATA4-EV01.**

3.1.2 Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA5. Realizar base de datos básicos según guía técnica.

Duración: 20 horas

- **Taller bases de datos básicos.** Este taller busca conocer la importancia de la base de datos básicos dentro de una empresa, organización o entidad financiera para la toma de decisiones y la confidencialidad que esta información requiere. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se encuentra el anexo **GA4-ATA5-Taller01.**

  Evidencia: Informe GA4-210301088-ATA5-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:
  - **Producto a entregar:** Informe de datos**.**

- **Formato:** documento de Excel o PDF.
- Para hacer el envío del link de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe GA4-210301088-ATA5-EV01.**

3.1.3 Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA06. Interpretar la metodología de la evaluación crediticia de acuerdo con los requisitos exigidos por la entidad.

Duración: 12 horas

- **Taller metodología crediticia como base del análisis de la información del cliente**. Con este taller se plantea conocer el marco conceptual e interpretar la metodología de la evaluación crediticia. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA4-ATA6-Taller01**.

  Evidencia: Mapa mental GA4-210301088-ATA6-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:
  - **Producto a entregar:** mapa mental.
  - **Formato:** PDF o imagen.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental GA4-210301088-ATA6-EV01.**

3.1.4 Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA7. Aplicar las técnicas de comprobación de la información de acuerdo con la normatividad.

Duración: 20 horas

- **Taller técnicas de comprobación de la información del cliente como herramienta de validación**. Llegó el momento de aplicar las técnicas de comprobación de información, que permitan mitigar el riesgo de crédito. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA4-ATA7-Taller01**.

  Evidencia: Tabla GA4-210301088-ATA7-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:
  - **Producto a entregar:** tabla.
  - **Formato:** documento de texto o archivo PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Tabla GA4-210301088-ATA7-EV01.**

3.1.5 Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA8. Evaluar los estados financieros aplicando las herramientas y la metodología del análisis financiero de acuerdo con la normativa de la entidad.

Duración: 52 horas

- **Interpretación financiera en la toma de decisiones crediticias**. Este taller se trabaja en la evaluación y viabilidad de la solicitud crediticia, aplicando las herramientas de interpretación a los estados financieros. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA4-ATA8-Taller01**.

  Evidencia: Estados financieros GA4-210301088-ATA8-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** estados financieros.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estados financieros GA4-210301088-ATA8-EV01.**

3.1.6 Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA9. Interpretar los indicadores de gestión, de acuerdo con la política de crédito organizacional.

Duración: 32 horas

- **Indicadores de gestión que avalan la viabilidad de la solicitud crediticia**. Con este taller se entienden dos temas fundamentales para el asesor microfinanciero; por una parte, calcular los indicadores de gestión que respaldan la viabilidad crediticia y por el otro lado, interpretar la viabilidad crediticia con un análisis basado en los indicadores de gestión. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA4-ATA9-Taller01**.

  Evidencia: Informe GA4-210301088-ATA9-EV01.

  Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** informe solicitud de crédito.
  - **Formato:** PDF.
  - Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe GA4-210301088-ATA9-EV01.**

3.1.7 Actividad técnica de aprendizaje GA4-210301088-ATA10. Realizar los modelos de informes microfinancieros (cuantitativo y cualitativo), según requisitos institucionales.

Duración: 32 horas

Esta actividad técnica de aprendizaje se dispone a trabajar con dos talleres que se presentan a continuación.

- **Taller modelo informes microfinancieros**. Con este taller, se busca comprender la importancia del conocimiento del cliente a través de los informes que debe presentar al comité de crédito de cada entidad para defensa de la solicitud, y lograr así su aprobación. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA4-ATA10-Taller01**.

  Evidencia: Análisis GA4-210301088-ATA10-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** análisis e informe.
- **Formato:** PDF o archivo de texto.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis GA4-210301088-ATA10-EV01.**

- **Taller desembolso.** En este taller final del módulo, se pretende conocer el debido proceso del desembolso, con el diligenciamiento de los documentos requeridos para legalizar la operación. Para revisar lo concerniente a los detalles de este taller, se cuenta con el anexo **GA4-ATA10-Taller02**.

Evidencia: Pagaré GA4-210301088-ATA10-EV02.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** pagaré.
- **Formato:** PDF o archivo de imagen.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Pagaré GA4-210301088-ATA10-EV02.**

3.2 Actividades de aprendizaje de la competencia "Aplicación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de acuerdo con las necesidades del entorno"

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA4- 220501046-AA1. Reconocer software de sistemas, software de programación y software de aplicaciones.

Duración: 10 horas

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Tecnologías de la información TIC en los temas de software e internet.

El objetivo de la actividad, es el de la identificación y apropiación de los conceptos sobre el software, su clasificación y las herramientas que ofrece Internet, aplicando la estrategia de la lluvia de ideas. A continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje **GA4-220501046-AA1**.

- **Mapa conceptual software y servicios de internet.** Realizar un mapa conceptual sobre los tipos de software y servicios de Internet, utilizando figuras, imágenes, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa conceptual, debe ser creativo y se recomienda:

  - Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
  - Prestar atención a las características y componentes propios de los tipos de software y servicios de Internet, presentados en los recursos educativos digitales del componente.

- Simultáneamente, tomar nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de software y servicios de Internet, para incluirlos en el mapa conceptual.
- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario; lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de software y recursos de Internet, para el área ocupacional de su desempeño.
- Si tiene dudas sobre cómo realizar un mapa conceptual y las herramientas a utilizar para realizar la entrega de la evidencia de aprendizaje, explore el **Anexo_Guia_Mapa_conceptual_mental_aprendiz_AA1_EV01**, el cual le orientará en el proceso.

Evidencia: **Mapa conceptual software y servicios de internet GA4-220501046-AA1-EV01.**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa conceptual sobre los tipos de software y servicios de internet.
- **Formato:** PDF con el desarrollo del mapa, y en la parte inferior derecha, colocar sus datos personales.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa conceptual software y servicios de internet GA4-220501046-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA4- 220501046-AA2. Desarrollar un taller práctico sobre los términos y funcionalidades de la ofimática.

Duración: 30 horas

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el material de formación:

- Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en los temas ofimática y evaluación.

El objetivo de esta actividad, es el dominio de herramientas ofimáticas y colaborativas, aplicando la estrategia de aprender haciendo, mediante la resolución de un taller propuesto. A continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje **GA4-220501046-AA2**.

- **Taller utilización de las herramientas de ofimática GA4-220501046-AA2-EV01.** Realizar un taller práctico con las herramientas ofimáticas, tomando como base los temas presentados en el material de formación **"Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)"**. Para la elaboración del taller, se debe tener en cuenta:

  - **Parte 1.** Realizar el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el "**Anexo_TallerOfimatica_220501046-AA2**". Este taller se debe realizar de manera individual.

  - **Parte 2.** Tomando como base el siguiente enlace sobre el uso de *trello*: **https://blog.trello.com/es/como-usar-trello**, se debe elaborar un tablero de TRELLO y realizar las

diferentes acciones descritas en el enlace (incluir múltiples tarjetas, elementos *checklist*, fondos personalizados y responsabilidades); se deben organizar equipos de máximo cinco (5) integrantes, para compartir el tablero creado, el cual debe compartirse además, con el instructor.

Evidencia: Taller utilización de las herramientas de ofimática GA4-220501046-AA2-EV01.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** se debe entregar un archivo comprimido que contenga:
  - ✓ El archivo en formato Word con la parte 1 de la actividad, es decir, el taller sobre herramientas ofimáticas.
  - ✓ Un documento que describa las acciones realizadas en la parte 2 de la actividad, es decir, la construcción del tablero en *Trello*, además de la dirección de acceso al mismo. El informe debe incluir las dificultades encontradas en el uso de esta herramienta.
- **Formato:** el archivo comprimido en formato RAR o ZIP.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Taller utilización de las herramientas de ofimática GA4-220501046-AA2-EV01.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA4-220501046-AA3. Elaborar un informe sobre la mejora de productos con la incorporación de TIC.

Duración: 8 horas

Materiales de formación a consultar: para esta actividad, se toma como estrategia el aprendizaje del estudio de caso, en el cual usted debe realizar el análisis de la información presentada, utilizando las herramientas TIC en:

- Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en el tema de mejora continua**.**

El objetivo de esta actividad es el de identificar y reconocer la importancia de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en los procesos relacionados con las diferentes áreas y su injerencia en la mejora de la productividad. A continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje **GA4-220501046-AA3**.

- **Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC.** Elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes procesos y productos del área de ocupación con la incorporación de las TIC. Para esto debe tener en cuenta:
  - Plantear las mejoras que ofrece la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en lo concerniente con las herramientas ofimáticas y colaborativas.
  - Identificar los aspectos procesos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
  - Presentar el informe de forma creativa; por ejemplo, a través de cuentos, caricaturas, etc., haciendo uso de una herramienta TIC en línea.

Evidencia: **Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC GA4-220501046-AA3-EV01.**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes productos y procesos del área de ocupación, con la incorporación de TIC**.**
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC GA4-220501046-AA3-EV01.**

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De producto: Documento análisis GA4-210301088-ATA4-EV01	Selecciona la información del cliente potencial según guía técnica.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA4-EV01
De producto: Informe GA4-210301088-ATA5-EV01		**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA5-EV01
De producto: Mapa mental GA4-210301088-ATA6-EV01	Valida el cumplimiento de requisitos establecidos según la guía técnica.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA6-EV01
De producto: Tabla GA4-210301088-ATA7-EV01		**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA7-EV01
De producto: Estados financieros GA4-210301088-ATA8-EV01	Califica solicitud microfinanciera conforme a los indicadores y política organizacional.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA8-EV01
De producto: Informe GA4-210301088-ATA9-EV01		**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA9-EV01
De producto: Análisis GA4-210301088-ATA10-EV01	Justifica resultados de las solicitudes microfinancieras de acuerdo con el manual de procedimientos y política organizacional.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA10-EV01
De producto: Pagaré GA4-210301088-ATA10-EV02		**Lista de verificación:** IE-GA4-210301088-ATA10-EV02

Evidencia de producto: Mapa conceptual software y servicios de internet GA4-220501046-AA1-EV01	Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. Elige herramientas TIC, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso.	**Lista de verificación:** IE-GA4-220501046-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Taller- Utilización de las herramientas de Ofimática. Realizar un taller práctico con las herramientas ofimáticas. GA4-220501046-AA2-EV01	Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación.	**Lista de verificación:** IE-GA4-220501046-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA4-220501046-AA3-EV01	Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos realizados. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	**Lista de verificación:** IE-GA4-220501046-AA3-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Base de datos: se llama base de datos, o también banco de datos, a un conjunto de información perteneciente a un mismo contexto, ordenada de modo sistemático para su posterior recuperación, análisis y/o transmisión. Existen actualmente muchas formas de bases de datos, que van desde una biblioteca, hasta los vastos conjuntos de datos de usuarios, de una empresa de telecomunicaciones (Concepto de, 2020).

Contrato de trabajo: es aquel por el cual una persona, denominada trabajador, se compromete de forma voluntaria a prestar sus servicios, retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona física o jurídica, denominada empleador o empresario.

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información, por medio de computadoras.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, EE.UU. Microsoft es el acrónimo de *microcomputer* y software.

Ofimática: automatización mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos, que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora y es conocido como sistema operativo o software de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el hardware desde los niveles más básicos y permiten, además, la interacción con el usuario.

Software: conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas, para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad, para una información y comunicación más eficientes, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento, como a las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican a la expresión inglesa World Wide Web, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet. A través de un software conocido como navegador, los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos, mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Andrade, A. M., Del Río, C. A., y Alvear, D. L. (2019). A study on time and motion to increase the efficiency of a shoe manufacturing company | Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información Tecnológica*, *30*(3), pp. 83–94. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083

Carmona Romera, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico* http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8713

Concepto.de. (2020). *¿Qué es base de datos?* https://concepto.de/base-de-datos/

Española, R. A., y Madrid, E. (1970). *Diccionario de la lengua española (Vol. 19).* Espasa-Calpe.

Fresno, Chávez, Caridad. (2018). *¿Cómo funciona Internet?* El Cid Editor. ProQuest Elibro. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/36728?page=34

Gallardo, Y. (15 de marzo de 2020). *Word para principiantes*. [Archivo de video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Gaskin, S. (2014). *GO! Microsoft Word 2013 (1st ed.).* Pearson Educación. http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=3273

Gómez de Silva Garza, A., y Ania Briseño, I. de J. I. B.-978-970-686-768-1 I. B.-978-607-481-064-6 (Eds.). (2008). Software (pp. 23–44). Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

Grupo Bancolombia. (2018). *10 herramientas de trabajo colaborativo para tu empresa*. https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/herramientas-trabajo-colaborativo

Ibarra Sixto, J. I. (2013). *Manual sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico* (S. L. Editorial CEP (ed.)). Editorial CEP, S.L. L https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50724?page=19

Ibiza, D. (9 de diciembre de 2019). *Tutorial Trellos: Guía de uso con ejemplos reales prácticos* [Archivo de video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM&feature=youtu.be

Ladrón, de Guevara, M. Á. (2018). *Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico UF0319* (2a. ed.), Editorial Tutor Formación, 2018. ProQuest E-libro. Https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/44263

Naranjo González, M. R. (2010). *Cuaderno del alumno: ofimática avanzada para formación continua. Formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50987?page=1

Valentín López, G.M. (2015). *Ofimática* (S. L. Editorial CEP (ed.)). Editorial CEP, S. L. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51049?page=16

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Experto temático	Centro de servicios financieros.	Noviembre de 2020
	Luis Fernando Botero Mendoza	Diseñador instruccional	Centro para la industria de la comunicación gráfica	Febrero de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Febrero de 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Revisión metodológica y pedagógica	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Marzo de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					