PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Sistemas
- Código del Programa de Formación: 233101
- Nombre del Proyecto: Gestión de los servicios solicitados por los clientes para el soporte técnico de software, hardware y redes.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Formular el plan de acción de acuerdo con las características del servicio
- Competencia: Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Organizar las solicitudes de servicio según procedimientos técnicos establecidos.
- Duración de la Guía: 15 horas

2. PRESENTACIÓN

Figura 1
https://lh3.googleusercontent.com

PowerPoint es la herramienta que Microsoft Office nos ofrece para crear presentaciones. Las presentaciones son imprescindibles hoy en día puesto permiten comunicar información e ideas de forma visual y atractiva.

Con la herramienta PowerPoint se pueden crear presentaciones de forma fácil y rápida de gran calidad, ya que incorpora gran cantidad de herramientas que nos permiten personalizar hasta el último detalle.

Podemos controlar el estilo de los textos y de los párrafos, insertar gráficos, dibujos, imágenes. También es posible insertar efectos animados, películas y sonidos. Podremos revisar la ortografía de los textos e incluso insertar notas para que el locutor pueda tener unas pequeñas aclaraciones para su exposición.

A medida que avances en el estudio de la guía estarás en la capacidad de: Trabajar con Diapositivas, Imágenes, Gráficos, Tablas, Diagramas, Animaciones y Publicaciones.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

31.1 Reconocer las herramientas de presentación por medio del análisis de la siguiente imagen y a través de una lluvia de ideas responder a las preguntas:

- ¿Qué sucede en la imagen?
- ¿Cómo crees que se puede evitar una situación como la presentada en la imagen?

*Figura 2 SEQ Ilustración * ARABIC 2/www.pinterest.ca*

Los aprendices disponen de 15 minutos para responder a los interrogantes planteados y luego en grupos de trabajo se socializarán las respuestas y por último el instructor aclara las dudas sobre la imagen presentada.

Duración de la actividad: 30 Minutos
Modalidad de trabajo: Individual y grupal
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje
Materiales: Computadores, Internet, Video Beam

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

3.2.1 Reconocer aspectos esenciales sobre el uso y manejo de las herramientas de PowerPoint, de acuerdo con las experiencias y vivencias adquiridas en su entorno educativo, familiar y social.

De acuerdo a su experiencia de aprendizaje cada aprendiz debe responder los interrogantes planteados, ingresando al siguiente formulario:

https://forms.gle/JfSENSFSTWE2zPvJ7

El instructor hará la respectiva retroalimentación en la siguiente sesión.

Duración de la actividad: 30 Minutos.
Tipo de actividad: Individual
Evidencia de aprendizaje: Formulario Pre saberes
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Computadores, Internet, Video Beam.

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

Microsoft PowerPoint es un programa enfocado a realizar presentaciones y se usa para organizar, presentar información e ideas de forma visual y atractiva. Ayuda al orador a proyectar de una forma atractiva e interactiva los temas propuestos.

Actividad No 1.

3.3.1 Reconocer las funciones de Microsoft PowerPoint, teniendo en cuenta sus diferentes herramientas.

a) En grupos de trabajo realizar una presentación interactiva según el tema asignado por el instructor (Botones, hipervínculos, videos, imágenes, transiciones, etc.) con al menos 5 diapositivas teniendo en cuenta los videos del material de apoyo.

b) Cada grupo deberá sustentar las presentaciones mediante una exposición y deberán quedar plasmadas las bibliografías de los libros donde realizaron las consultas; luego el instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema.

c) Por último, las presentaciones deberán subirlas a la plataforma territorium.

Material de Apoyo

Video 1. Presentación PowerPoint Interactiva
https://www.youtube.com/watch?v=zRL0OZNYEZw
(Genio Viral, 2019)

Video 2.Cómo crear un Menú desplegable en PowerPoint
https://www.youtube.com/watch?v=5oPkaEIzpiw
(Elferisaias, 2019)

Duración de la actividad: 4 Horas.
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Documento PowerPoint
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

Actividad No 2.

3.3.2 Identificar los tipos de clientes que facilitan adecuadamente el servicio que se requiere según la estrategia de medios comunicativos empresariales.

Para las empresas, es de mucha importancia los distintos tipos de clientes, su interés se manifiesta no sólo por lo que representa para el negocio su próxima compra, sino que cuanto más complacido esté, el cliente se convierte en un emisor de opinión positiva sobre nuestros servicios.

a) En equipos de trabajo de 2 aprendices deberán de ingresar a las diferentes bases de datos de la Biblioteca Virtual del SENA y realizar una Infografía de tipo producto o servicio, donde se detalle los diferentes tipos de clientes y cómo se deben tratar en un servicio técnico.

Figura 3 neubox.com

b) Luego del punto anterior, deberán de sustentar mediante una exposición en línea la infografía elaborada y justificar la siguiente pregunta problema:
¿Considera importante conocer los tipos y perfiles de clientes?

c) Luego el instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema.

d) Por último, las presentaciones deberán subirlas a la plataforma territorium.

Material de Apoyo Infografías:

Video 1: Qué es una Infografía
https://www.youtube.com/watch?v=lkxd0Lz6x2w
(Montenegro agencia, ¿Qué es, para qué y cómo hacer una infografía?, 2015)
Video 2: Tipos de infografía

https://www.youtube.com/watch?v=zSjoPj4YE3c
(Yoututorial, Tipos de infografía, 2017)

Video 3: Tipos de Clientes
https://www.youtube.com/watch?v=hixQG0y7nuI
(Jaime, Descripción Tipos de Clientes, 2019)

Video 4: Normas de Cortesía atención al cliente
https://www.youtube.com/watch?v=fjITFOQgKIw
(Ventura, Normas de Cortesía para atender al cliente, 2019)

Duración de la actividad: 5 Horas.
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia: Infografías elaboradas en PowerPoint
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, Software ofimático

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1 Elaborar documentos empresariales y comerciales publicitarios (portafolio de servicios) utilizando las herramientas de Microsoft PowerPoint, para la presentación de una simulación de empresa desde sus diferentes ámbitos.

Figura 4 https://img.freepik.com

Elaborar un Brochure (folleto), tarjeta de presentación y volante de los Productos y Servicios que ofrece la empresa, desde el patrón de diapositivas haciendo uso de las herramientas proporcionadas por Microsoft PowerPoint.

Cumpliendo con las siguientes características de la empresa: misión, visión, servicios que ofrece. Luego este deberá ser socializado ante el grupo y el instructor intervendrá para aclarar las dudas que se tengan frente al tema.

Material Apoyo

Video 1: Cómo hacer un tríptico o un folleto
https://www.youtube.com/watch?v=hrOqNbk72s4
(**Mira Cómo Se Hace, 2020)**

Video 2: Como hacer tarjetas de presentación
https://www.youtube.com/watch?v=0mgIpDjoeQo
(**Comunidad Imprenta, 2017)**

Duración de la actividad: 5 Horas.
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Documentos PowerPoint
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, Software ofimático

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Evaluación digital	Utiliza herramientas de procesamiento de información de acuerdo con los requerimientos del servicio.	**Técnica:** Elaboración de preguntas **Instrumento:** Cuestionario de preguntas

Evidencias de Desempeño: Exposición de presentaciones en PowerPoint sobre temáticas planteadas **Evidencias de Producto:** Elaboración de documentos publicitarios de acuerdo con los estándares de presentación	Organiza la información adquirida en documentos de acuerdo con la herramienta utilizada. Usa herramientas de trabajo colaborativo, de comunicación y tecnológicas necesarias para Realiza presentaciones digitales para la exposición de los resultados obtenidos de acuerdo a técnicas de buenas prácticas y estándares de diseño.	**Técnica:** Observación sistémica. Exposiciones. **Instrumento**: Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- PowerPoint: Es uno de los programas de presentación más extendidos. Es ampliamente utilizado en distintos campos de la enseñanza, los negocios, contempla la posibilidad de utilizar texto, imágenes, música y animaciones.
- Brochure: Es toda aquella folletería que sea propia de una compañía y que la represente. El Brochure abarca desde trípticos publicitarios de un nuevo producto o servicio que su compañía ofrezca hasta las carpetas de presentación de proyectos que circulan de manera interna o externa. Es decir, el Brochure abarca casi todo el material impreso propio de una empresa y cada uno de los diferentes tipos de Brochure debe ser diseñado de manera diferente. Es diferente el criterio que se deba adoptar a la hora de hacer el diseño para una carpeta de presentación de proyectos interna que para una que circule de manera externa a su compañía.
- Volante: Un volante es un papel impreso, generalmente del tamaño de media cuartilla, que se distribuye directamente de mano en mano a las personas en las calles, y en el cual se anuncia, pide, cuestiona o hace constar algo.
- Tarjeta de presentación: Las tarjetas de visita son tarjetas que contienen información comercial sobre una empresa o individuo. Se comparten durante las presentaciones formales como una conveniencia y una ayuda para la memoria.
- Patrón de Diapositivas: Es la diapositiva principal en una jerarquía de diapositivas que guarda toda la información sobre el tema y los diseños de diapositiva de una presentación, incluidos el fondo, el color, las fuentes, los efectos, los tamaños de los marcadores de posición y las posiciones.
- Multimedia: Se utiliza para referirse a cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión físicos o digitales para presentar o comunicar información.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html ingresar con el número de documento

Microsoft 365, (1990 - 2018), Requerido de http://office.microsoft.com/es-es/training/CR101582833082.aspx
AulaClic, (1999-2019), AulaClic S.L, Requerido de www.aulaclic.eswww.aulafacil.com
AulaClic, (1999 - 2019), AulaClic S.L, Requerido de www.aulaclic.es/powerpoint2010/index.htm

AulaClic, (1999 - 2019), AulaClic S.L, Requerido de www.aulafacil.com/cursosgratis/curso/informatica.html
Microsoft 365, (1990 - 2018), Requerido de http://office.microsoft.com/es-es/PowerPoint-help/informacion-basica-HA001034920.aspx
AulaClic, (1999 - 2019), AulaClic S.L, Requerido de
http://www.aulafacil.com/powerpoint/Plantilla/curso/Lecc-39.htm

Videos:
SoftVision AudioVisual, (2012 agosto 2), Carta Combinada [Archivo Video], Recuperado de
http://www.youtube.com/watch?v=-o7dbjvQj_c http://www.youtube.com/watch?v=ev2M7_rlIEc

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Adriana Patricia Salazar Alexander Mosquera Helmer Rene Bustamante Ivana Ochoa	Instructores	CEAI	03/09/2020
	Luz Dary López R.	Formadora de Instructores	**CEAI**	**03/09/2020** **Guía revisada y enviada para ajustes.**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Luz Dary López R.	Formadora de Instructores	**CEAI**	20/09/2020	Guía revisada y **APROBADA.**

SENA