PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Operación de servicios en *Contact Center* y BPO
- **Código del programa de formación**: 631124
- **Nombre del proyecto**: Gestión de campañas para clientes a través de canales *Contact Center* y BPO.
- **Fase del proyecto:** Planeación
- **Actividad de proyecto:** Alistar el puesto de trabajo acorde con lineamientos técnicos y organizacionales
- **Competencia**:

  Técnica:

  - 260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.

  Claves:

  - 240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
  - 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**:

  Técnica:

  - 260102011-01 Preparar equipamiento de acuerdo con los procedimientos técnicos del servicio.

  Claves:

  - 240201528-01 Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
  - 240201528-02 Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
  - 240201528-03 Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
  - 240201528-04 Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.
  - 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**: Técnica 48 horas + Claves 72 horas = 120 horas

2. Presentación

A través de esta guía se da inicio a la fase de planeación del proyecto formativo "Gestión de campañas para clientes a través de canales *Contact Center* y BPO", donde el aprendiz realizará el proceso de inmersión en el mundo del *Contact Center* y BPO, conociendo la terminología básica utilizada en este entorno y comprendiendo cómo las empresas acuden a este tipo de canales para tercerizar procesos importantes de su operación, tales como: ventas, servicio al cliente o cobranza. Asimismo, identificará cuáles son los componentes de *software* (programas/ aplicaciones) y de *hardware* (periféricos) más utilizados para la gestión de campañas e identificará qué representan las contingencias dentro de esta área de desempeño.

Igualmente, es clara la necesidad de lograr conocimientos básicos de matemáticas en cualquier ámbito, no solo el profesional o académico; muchos problemas de la vida diaria requieren un conocimiento mínimo sobre operaciones básicas como la suma, la resta, la multiplicación o la división, por ejemplo, revisar el saldo de una tarjeta de crédito, solicitar un préstamo, comprar víveres o realizar un presupuesto mensual. Y es que, es casi imposible encontrar una profesión o carrera que no lleve implícito algún componente lógico–matemático o que incluya alguna rama de las matemáticas, por ejemplo, las Ciencias Sociales se basan en la estadística para realizar estudios e intentar predecir el comportamiento de un grupo de individuos, también se puede hablar de las nuevas tecnologías, que se basan en algoritmos para facilitar las decisiones; de eso se tienen ejemplos muy claros, como lo son el autocorrector del teléfono celular, las listas de Spotify, la lista de series o películas que sugiere Netflix o los *match* en una página de citas.

Finalmente, la competencia de inglés presenta cómo participar en intercambios y conversaciones básicas en forma oral y escrita en diferentes situaciones.

Es así como la participación constante en el desarrollo de actividades autónomas y de trabajo colaborativo que lleven a un crecimiento integral del grupo, como tomar acciones hacia el trabajo sistemático y organizado para el logro de los objetivos de la formación virtual son claves en el éxito de este proceso.

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 planeación del proyecto formativo.

3.1 Actividad de reflexión inicial

Para esta actividad deberá ver tres videos, los cuales de una forma muy sencilla y corta, explicarán la importancia que tiene el BPO en el contexto actual y el panorama de los *Contact Center* en Colombia.

1. Outsourcing | BPO| Why Business Process Outsourcing| Outsourcing Pros and Cons| disadvantages of BPO: https://www.youtube.com/watch?v=Ltgvu5IYTJs

(Recuerde activar los subtítulos para mejor comprensión)

2. ¿Por qué trabajar en un *Contact Center*? https://www.youtube.com/watch?v=oD31CLx4mX8

3. ACDECC - Trabaje para la industria: https://www.youtube.com/watch?v=snXRyj3OJnQ

Analice y responda las siguientes preguntas:

a. ¿Por qué la tercerización de procesos por parte de una empresa es una buena opción para focalizarse en su negocio?

b. ¿Qué representa Colombia para el sector *Contact Center*/ BPO?

c. ¿Cómo define a un asesor de *Contact Center*?

3.2 Actividades de la competencia Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios (260102011)

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA2-260102011-AA1 Alistar el puesto de trabajo de acuerdo con protocolos.

El primer paso de un agente de *Contact Center* es organizar su puesto de trabajo y prepararse para su turno, es decir, preparar las herramientas necesarias para desempeñar sus actividades bajo principios técnicos y de acuerdo con protocolos de seguridad y salud en el trabajo.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Prepara equipos y herramientas**".

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

- **Evidencia GA2-260102011-AA1-EV01 Video alistando un puesto de trabajo.**

Antes de iniciar el desarrollo de la actividad lea el siguiente enunciado para entender qué es un video.

> Un video es una herramienta audiovisual que permite dar a conocer un elemento o proceso con el uso de imágenes en movimiento y sonido, con la capacidad de ser compartido.

Con la información anterior, siga estos pasos para desarrollar la evidencia esperada. Continúe con su experiencia de aprendizaje.

Pautas:

a. Utilice el dispositivo de su elección para grabar el video; sin embargo, se sugiere la utilización de Google Meet o Teams de forma que pueda crear una sesión, compartir pantalla, activar cámara y así realizar todo el ejercicio.

b. La duración del video deberá ser mayor a 2 minutos e inferior a 5 minutos.

c. El objetivo del video es mostrar el proceso de alistamiento de su puesto de trabajo, el cual debe contener dos momentos:

- Contar o mostrar (dependiendo de las herramientas o materiales con los que se cuente) cómo debe ser el proceso de preparación para un turno. Debe tener presente desde la postura hasta los elementos que requiere (diadema y los elementos que considere necesarios).
- Debe realizar un proceso de logueo en un aplicativo *Contact Center*. Para tal fin, se comparte el manual del aplicativo Audara (**Manual_Zoiper_Audara_260102011_AA1-EV01**), para que en caso de disponer de él, lo realice, en caso contrario puede buscar en Internet algún demo o versión gratuita del aplicativo de *Contact Center* y realizar el proceso.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** .mp3 o .mp4.
- **Duración:** mayor a 2 minutos e inferior a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia de desempeño remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video alistando un puesto de trabajo GA2-260102011-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-260102011-AA1-EV02 Informe "Alistamiento puesto de trabajo"**

De forma individual dé respuesta a cada uno de los puntos solicitados, entregando un informe escrito en el que desarrolle cada uno de los puntos.

Contenido solicitado:

1. Portada.
2. Introducción.
3. Objetivo general (uno).
4. Objetivos específicos.
5. Liste los argumentos por los cuales es importante el alistamiento del puesto de trabajo (exponga cómo mínimo 5 razones).
6. Organice un diagrama de flujo sobre el proceso de alistamiento del puesto de trabajo (cómo debe estar el puesto de trabajo, posición, configuración de la diadema, configuración, etc.).
7. Conclusiones.

Nota: para un mayor contexto de lo que es un diagrama de flujo se invita a que lea el siguiente recuadro y dé lectura al documento relacionado de la Universidad Autónoma de México, en el que se detalla la forma correcta de realizarlo:

Un **diagrama de flujo** es una herramienta visual que muestra a través de pasos o secuencias cuáles son las tareas o procesos que deben realizarse para desarrollar con éxito una actividad o resolver una situación específica.

El documento lo encuentra en los anexos con el nombre **Diagrama_Flujo_260102011_AA1-EV02**.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** un documento escrito con Normas APA, en el que se dé respuesta a cada uno de los numerales solicitados.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** de acuerdo con los lineamientos del instructor.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Informe "Alistamiento puesto de trabajo" GA2-260102011-AA1-EV02.**

3.3 Actividades de la competencia Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales (240201528)

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA1: Desarrollar procedimientos aritméticos para resolver problemáticas de la vida cotidiana.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Básico**".

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA1-EV01 Cuestionario procedimientos aritméticos.**

Para el desarrollo de esta actividad, en primera instancia consulte el anexo "**Preguntas_conjuntos-240201528-AA1-EV01*",*** en el que se presentan una serie de preguntas similares a las que encontrará en la evaluación, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Luego, debe responder la evaluación disponible en la plataforma.

Antes de responder las preguntas es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el material de formación (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones) seguramente le permitirá comprender en detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 50 minutos.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Cuestionario procedimientos aritméticos GA2-240201528-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA2 Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Medio**".

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA2-EV01 Planteamiento de ecuación.**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el cual resolverá un problema de aplicación, utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del componente medio.

Problema de aplicación

Una firma de arquitectos en una estrategia de mercadeo muy innovadora busca entregar a cada uno de sus clientes una casa en escala de chocolate, como la que se ve:

Figura 1

Prototipo de casa de chocolate



Nota. Tomada de Getty Images/iStockphoto

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto tiene dos inconvenientes. El primero, es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas y el segundo, es encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa, pues al ser comestible debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Se solicita que para aportar a la solución de esta situación realice lo siguiente:

a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.
b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs. la cantidad de casas de chocolate. Para esto debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, el costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa, entre otros.
c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
d. Plasmar estos resultados en un documento en el que justifique la solución que le dio al problema.

- **Informe planteamiento de ecuación**

Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el cual aborde los siguientes puntos:

- Portada.
- La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
- La función que relaciona el costo de producción de las casas vs. la cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
- Propuesta de mejora del proceso.
- Conclusiones.
- Bibliografía (se puede apoyar en la biblioteca virtual del Sena http://biblioteca.sena.edu.co/).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe del planteamiento de la ecuación.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del informe remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Planteamiento de ecuación GA2-240201528-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA3 Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Intermedio**".

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

- **Evidencia: video sustentación GA2-240201528-AA3-EV01**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje el estudio de caso, en el cual debe realizar el análisis de la información presentada, utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el **componente intermedio.**

Caso de estudio: Censo de población y vivienda en Colombia

Busque información en la página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda, a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.

Con esta información obtenida se pretende generar información estadística relevante, la cual es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico y bienestar social, entre otros factores.

La información se presenta distribuida en tres categorías (https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018):

- ¿Cuántos somos? Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, nivel educativo alcanzado, fecundidad por grupos de edad, promedio de hijos por mujer. También se presenta información sobre migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), inmigración internacional en los últimos 5 años y el último año.

- ¿Dónde estamos? Presenta la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento, la tasa de alfabetismo por departamento, el porcentaje (proporción) de migración interna por departamento.

- ¿Cómo vivimos? Presenta el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen el agua los hogares para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Realice un análisis detallado de la información, revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elaborarlos (por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).

A partir de la información consultada determine las variables que fueron objeto de medición en este Censo, y precise a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas. (Por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video promocional exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso, de manera que debe incluir en el video:

- Una presentación inicial.
- La explicación del instrumento usado para la recolección de datos y la caracterización de los mismos.
- Tablas y gráficos (utilice colores adecuados para la presentación de gráficos).
- Análisis de la información tabulada o graficada.
- Conclusiones con base en el análisis de la información.
- Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación, si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes al tema tratado y al público al que se va a presentar.
- Pruebe ayudarse con el siguiente texto: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma:

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 5 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: mínimo 720p.
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: Windows Movie Maker, Adobe Premiere, IMovie, Adobe Spark, entre otros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video sustentación.
- **Formato de entrega:** MP4. resolución mínima 720 p.
- Para hacer la entrega del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Video sustentación GA2-240201528-AA3-EV01.**

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA2-240201528-AA4 Crear un algoritmo para sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volumen de figuras planas y sólidos regulares.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Avanzado**".

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

- **Evidencia GA2-240201528-AA4-EV01. Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.**

  Esta actividad consiste en proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares, valiéndose de herramientas computacionales. Se recomienda lo siguiente:

  - Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen según sea el caso. Para ello, se recomienda el apoyo en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que tenga acceso.

- Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo. (Revise la videografía que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE).
- Después de tener la información completa y organizada diseñe un algoritmo.
- Piense en la siguiente pregunta ¿si tuviera un sólido irregular qué método utilizaría para calcular el volumen?
- Realice una presentación en la que explique la solución al problema dado.

  Para la entrega de esta evidencia tenga en cuenta que la presentación debe tener:

- Introducción.
- Problema planteado.
- La información recolectada de fórmulas y figuras.
- El algoritmo diseñado (incluyendo el proceso).
- Conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer la entrega del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes GA2-240201528-AA4-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501)

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA1 Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo con el programa de formación.

El dominio de inglés como segunda lengua se facilita cuando se comienza a interactuar y a brindar diferentes puntos de vista, en los cuales se requiere del aprendizaje de verbos modales para expresar opiniones o comentar situaciones que son probables o posibles en un plan o acción.

Durante el desarrollo de las evidencias se solicita expresar opiniones, consejos y puntos de vista sobre acciones vinculadas al campo laboral o profesional en el que se desempeñe.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Level 3 - MCE A2.1**".

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

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV01 Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del tercer nivel “Level 3 - MCE A2.1”. El cuestionario consta de quince preguntas y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo con la información brindada en el segundo nivel.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Cuestionario GA2-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA2-240202501-AA1-EV02 Video presentación.**

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del lugar.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, en las que incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- ¿Dónde se encuentra?
- ¿Cómo es? (use adjetivos para describirlo como colores, comparativos…).
- ¿Qué elementos hay en ese lugar? (ejemplo: montes, ríos, casas…)
- Describa de forma detallada algún elemento importante de ese lugar.
- ¿Qué sensaciones transmite ese lugar? (alegría, paz, felicidad, estrés, agobio, tristeza, miedo, misterio, terror…)
- Opinión personal. ¿Por qué ha elegido ese lugar?

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del tercer nivel.

Para la realización de la emisión del video deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permita grabar el video y pantalla como Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del video.

- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video presentación GA2-240202501-AA1-EV02.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño: Video alistando un puesto de trabajo. GA2-260102011-AA1-EV01.	• Prueba equipos y herramientas de *Contact Center* según requerimientos del servicio. • Verifica las condiciones físicas del mobiliario y funcionamiento de los dispositivos según normativa. • Reporta novedades de acuerdo con protocolos de la organización.	**Lista de verificación:** IE-GA2-260102011-AA1-EV01
Evidencia de producto: Informe "Alistamiento puesto de trabajo". GA2-260102011-AA1-EV02.		**Lista de verificación:** IE-GA2-260102011-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento: Cuestionario procedimientos aritméticos. GA2-240201528-AA1-EV01.	• Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados. • Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables.	**Cuestionario:** IE-GA2-240201528-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Planteamiento de ecuación. GA2-240201528-AA2-EV01.	• Resuelve ecuaciones o sistemas de ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos. • Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas. • Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201528-AA2-EV01
Evidencia de producto: Video sustentación. GA2-240201528-AA3-EV01.	• Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística. • Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201528-AA3-EV01

	• Define procedimientos matemáticos según la situación problemática.	
Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA2-240201528-AA4-EV01.	• Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240201528-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA2-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video presentación. GA2-240202501-AA1-EV02.	• Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos, que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con el nivel principiante. • Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros.	**Lista de chequeo:** IE-GA2-240202501-AA1-EV02

5. Glosario de términos

ACD: Automatical Call Distribution o distribuidor automático de llamada, dispositivo que tiene como función distribuir o enrutar las llamadas entrantes en un centro de contacto para nivelar las cargas de trabajo de los asesores.

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

Algoritmo: es una secuencia lógica y finita de pasos que permite solucionar un problema o cumplir con un objetivo. Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, debe ser definido y esto quiere decir que si se ejecuta un algoritmo varias veces se debe obtener

siempre el mismo resultado, también debe ser finito, o sea, debe iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema.

Aritmética: se encarga de realizar con números y simbología en conjunto con las operaciones antes mencionadas el desarrollo de propiedades y habilidades, las cuales pueden ser usadas en la vida cotidiana y materias de estudio que impliquen la matemática como base fundamental de aprendizaje (Adrián, 2020).

BPO: Business Process Outsourcing o tercerización de procesos de negocios.

CRM: Customer Relationship Management se refiere al conjunto de estrategias de negocio y tecnologías enfocadas a la relación con los clientes. En algunas empresas denominan a nivel genérico CRM al *software* donde se encuentra alojada la información de los clientes para gestión en el *Contact Center*.

Diadema: dispositivo para escuchar y hablar por teléfono desde una PC, también se conoce como dispositivo manos libres.

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.

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

Hardware: conjunto de elementos físicos que conforman una computadora.

Metacrilato: este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta unas diez veces más los golpes. A su vez, este **plástico rígido** se trabaja con facilidad, es decir, puede perforarse, lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

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

Proporción: es la relación de igualdad entre dos razones matemáticas o la comparación entre dos razones matemáticas.

Razón: es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como a es a b, o a: b, numéricamente una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

Salud ocupacional: actividad que promueve la salud de las personas laboralmente activas.

Software: conjunto de programas que permiten a la computadora realizar algunas tareas.

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

6. Referentes bibliográficos

Adrián, Y. (2020). *Aritmética*. Concepto de. https://conceptodefinicion.de/aritmetica/

Cidead. (s. f.). *Proporcionalidad.* Cidead. http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1quincena6.htm

Colombia Aprende. (s.f.). *Currículos exploratorios en TIC.* http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n1g10_fproy/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html.

Cuadros, I. (2013). *Cálculos estadísticos básicos con Excel* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk

Estudio de funciones: Función. (s.f.) http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html

Fernández, L. (2011). *Historia viva de Internet. Los años de en.red.ando (1996-1998).* Editorial UOC. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/33490

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

Iturbe, I. (2020). *Cálculo de área, perímetro y volumen en Excel* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE

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

Sánchez, J. y Sánchez, C. (2011). *Sobre la difusión del teléfono de Bell en sus comienzos (1876-1877).* SENA. http://revistes.iec.cat/index.php/AHCT/article/view/54423/pdf_307

Sistema Internacional de Unidades | *Superintendencia de Industria y Comercio*. (s. f.). https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades

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

Tecnoe. (2020). *Áreas de figuras geométricas en Excel* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E

Trillini, C. (2013). *Definición de sistematización*. Economía gestiona a tu favor. https://definicion.mx/sistematizacion/

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Diana Carolina Jaramillo Rojas	Experta temática	Centro de Comercio - Regional Antioquia	Septiembre 2021

Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Diseñadora instruccional - Revisora metodológica y pedagógica	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre 2021
	Julia Isabel Roberto	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre 2021

8. Control de cambios (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del cambio**
Autor (es)					