PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** GESTION INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS
- **Código del Programa de Formación:** 2482818
- **Nombre del Proyecto:** INNOVACION, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS DE SEGUROS GLOBALIZADOS DE MARCA PROPIA , EN
- ASEGURADORAS E INTERMEDIARIOS EN BASE A LAS TICS Y LAS REDES SOCIALES
- **Fase del Proyecto:** EJECUCIÓN
- **Actividad de Proyecto:** IMPLEMENTAR EL DISEÑO Y COLOCACIÓN DE NEGOCIOS DE SEGUROS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO
- **Competencia:** 240201500 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - 277638 - GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN



Las herramientas informáticas en la actualidad hacen parte de nuestra vida, el uso del internet o el correo electrónico se realiza a diario ya sea en forma personal o a nivel empresarial, para las organizaciones las herramientas informáticas optimizan los tiempos, mejoran la organización y presentación de documentos, permite llegar a mayor cantidad de personas, potenciales clientes, proveedores o socios comerciales.

Muchas de las tareas que se realizan en las empresas modernas son mayormente sistematizadas, algunas incluso basan su estrategia de ventas a través de internet, planifican y programan la producción e inventarios, llevan sus sistemas de costos y contabilidad, planillas de viajes y rutas de servicio público con la ayuda de algún software.

La intención de esta guía es acompañarlo durante el proceso de construcción de su conocimiento en las TIC.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A partir del desarrollo de la Guía se evidenciarán los conocimientos respectivos al área de Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) específicamente el reconocimiento, elección, utilización y

aplicación de herramientas informáticas en contextos reales dentro de la organización.

3.1 Actividades de Reflexión inicial

LAS TIC EN EL ENTORNO EMPRESARIAL:



Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son unas excelentes herramientas de gestión empresarial, que ayuda positivamente para el desarrollo y viabilidad de las organizaciones. Las TIC agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.

Pero algunas empresas no están utilizando las Tecnologías de la Información como herramientas competitivas en sus negocios y por lo tanto están destinadas a limitar su crecimiento. Según un estudio desarrollado por el Instituto de Investigaciones en Tecnoeconomía (Techno Economy Research - TRI), las empresas que no utilizan las Tecnologías de la Información como herramientas competitivas en sus negocios, limitan su crecimiento empresarial y perderían hasta un 30% de sus ingresos.

Considerando que según una investigación desarrollada por Prompyme (2005), menos del 10% de las empresas utilizan las TIC, entonces aproximadamente el 90% de las pymes del país estarían perdiendo anualmente un monto que oscila entre el 10 y el 30% de sus ingresos. Actualmente existe un déficit en el uso de las TIC a nivel empresarial porque no se usa la tecnología de acuerdo a las necesidades de los negocios. "Muchos empresarios creen que estar automatizado (o usar eficientemente las TIC) es comprar computadoras indiscriminadamente, tener una salida a Internet y comprar software de contabilidad y planillas. Y están en un error, mientras no usen eficientemente la tecnología no tendrán ventajas competitivas sobre las otras empresas"

Según la lectura, responda de forma individual los siguientes interrogantes:

➢ **¿Qué significa la sigla TIC?**

➢ **¿Qué importancia tienen las TIC en su entorno social y educativo?**

➢ **¿Considera que cualquier elemento que hace parte de las TIC ayuda a mejor los procesos organizacionales y educativos?**

➢ **¿Cree usted que todas las empresas en Colombia deben utilizar las herramientas tecnológicas?**

➢**¿Considera que la no implementación de las tecnologías genera pérdidas para las empresas?**

Socialice sus respuestas. Tenga presente que su participación es importante y ayuda a construir conocimientos.

- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 2 Horas

3.2 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.2.1 Cuestionario de conocimientos

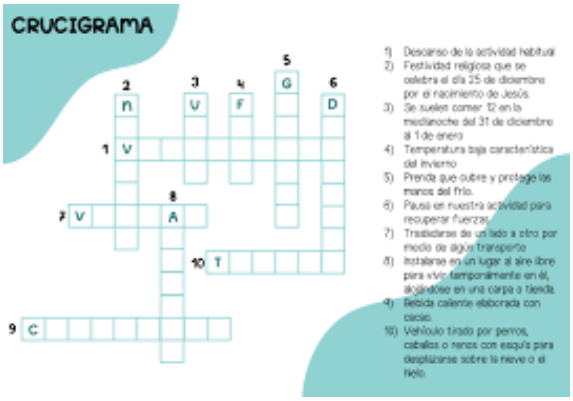
Con base en el material de aprendizaje denominado “Material de Apoyo - Competencia TIC” realizaremos un cuestionario que se encuentra en el link “Evaluaciones” de la plataforma de Territorium. El cuestionario consta de preguntas de los temas:

1. Software (definición, clasificación)
2. Internet
3. Ofimática
4. Funcionalidad de los Sistemas Operativos
5. Herramientas ofimáticas: procesador de texto, hoja de cálculo, presentación de diapositivas, gestores de bases de datos
6. Herramientas de trabajo colaborativo



- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 3 Horas

3.2.2 Crucigrama de términos TIC



Para continuar apropiadonos de los conceptos en el contexto TIC, realizaremos la solución de un crucigrama que encontraremos en Educaplay, el link será proporcionado por el instructor.

- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 2 Horas

3.2.3 Taller de Microsoft Word.

Vamos a utilizar la herramienta ofimática de Microsoft Word para realizar un documento que tendrá de contenido la vida y obra de una persona famosa de nuestro agrado (artista, deportista o cualquier otro) o no famosa (propia, de un familiar o amigo). Para ello, vamos a aplicar los siguientes conocimientos que vamos a adquirir:

1. Introducción a Word:
https://www.youtube.com/watch?v=z9CSil19zkY&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=1&t

2. Entorno de trabajo:
https://www.youtube.com/watch?v=fOdnzp55R3M&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=2&t

3. Configuración de página
https://www.youtube.com/watch?v=B2oL4_Ld6YQ&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=3&t=

4. Color de página
https://www.youtube.com/watch?v=Bt7x10fllk4&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=7&t=

5. Creación e inserción de páginas
https://www.youtube.com/watch?v=llt45gsA_rg&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=8&t=

6. Insertar imágenes
https://www.youtube.com/watch?v=1vpsdg6oNbQ&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=9&t=

7. SmartArt
https://www.youtube.com/watch?v=5BneqzRTcxI&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=10&t=

El material de apoyo “Evidencia de Word” contiene la guía completa para adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar el taller y lo encuentra en la carpeta “Competencia TIC” en Territorium.



Lineamientos para la entrega del producto:

- Producto a entregar: La vida y obra de una persona famosa de nuestro agrado (artista, deportista o cualquier otro) o no famosa (propia, de un familiar o amigo).
- Formato: Documento Word y PDF (ambos) con el desarrollo del ejercicio.
- Extensión: mínimo 3 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Competencia TIC - Evidencia Microsoft Word en territorium.

- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 5 Horas

3.2.4 Taller de Microsoft Power Point.

Vamos a utilizar la herramienta ofimática de Microsoft Power Point para realizar una presentación que tendrá de contenido la vida y obra de una persona famosa de nuestro agrado (artista, deportista o cualquier otro) o no famosa (propia, de un familiar o amigo) diferente a la presentada en la Evidencia de Microsoft Word. Para ello, vamos a aplicar los siguientes conocimientos que vamos a adquirir:

1. Diseño de Presentaciones:
https://www.youtube.com/watch?v=rqXlztJXl9A&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=13

2. Diseño de texto y cuadros de texto:
https://www.youtube.com/watch?v=u8MuPcM1_x0&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=14

3. Insertar fuentes y viñetas:
https://www.youtube.com/watch?v=xXnJ0DYePy8&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=15

4. Insertar imágenes y darle un diseño personalizado:
https://www.youtube.com/watch?v=0Fpi_8M_1IU&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=17

5. Patrón de diapositivas:
https://www.youtube.com/watch?v=SQwztGoeDNg&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=18

6. Botones de acción:
https://www.youtube.com/watch?v=rWRgTpbkRso&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=19

7. Insertar audio y video:
https://www.youtube.com/watch?v=1vW2y3kJE6s&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=22

8. Insertar gráficos SmartArt:
https://www.youtube.com/watch?v=mnUsB3mBm10&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=23

9. Insertar Textos WordArt:
https://www.youtube.com/watch?v=Qdwk1MzqfTw&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=24

10. Insertar tablas:
https://www.youtube.com/watch?v=mcdM_sQVby4&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=25

11. Insertar gráficos de datos:

https://www.youtube.com/watch?v=mvZj9A-tAeM&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=26

12. Animaciones y multimedia:
https://www.youtube.com/watch?v=3PYyyDXbvDg&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=28



El material de apoyo “Evidencia de Power Point” contiene la guía completa para adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar el taller y lo encuentra en la carpeta “Competencia TIC” en Territorium.

Lineamientos para la entrega del producto:
● Producto a entregar: La vida y obra de una persona famosa de nuestro agrado (artista, deportista o cualquier otro) o no famosa (propia, de un familiar o amigo) diferente a la presentada en la Evidencia de Microsoft Word.
● Formato: Documento Power Point y PDF (ambos) con el desarrollo del ejercicio.
● Extensión: mínimo 10 diapositivas.
● Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Competencia TIC - Evidencia Microsoft Power Point en territorium.

- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 5 Horas

3.2.5 Taller de Microsoft Excel.

Vamos a utilizar la herramienta ofimática de Microsoft Excel para realizar un ejercicio práctico de aplicación de funciones. Para ello, vamos a realizar los siguientes talleres:

Taller 1: Crear tablas, hojas de cálculo, renombrar hojas y crear nuevas.
https://www.youtube.com/watch?v=hYX-Qwy1UH4&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=35

Taller 2: Combinar celdas, aplicar funciones y fórmulas.
https://www.youtube.com/watch?v=1DcVQb6YRio&list=PL3zh0bPB5qV6DgOEsEKMG6h0N8SNwRgIm&index=36

El material de apoyo “Evidencia de Excel” contiene la guía completa para adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar el taller y lo encuentra en la carpeta “Competencia TIC” en Territorium.



Lineamientos para la entrega del producto:
● Producto a entregar: tres tablas (clientes, productos y vendedores) y formato de la factura.
● Formato: Documento Excel con el desarrollo del ejercicio.
● Extensión: mínimo 10 filas en cada tabla.
● Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Competencia TIC - Evidencia Microsoft Excel en territorium.

- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 5 Horas

3.2.6 Evidencia de Scratch

Vamos a utilizar el software de desarrollo Scratch para realizar tres ejercicios prácticos de animación. Para ello, vamos a realizar los siguientes pasos:

1. Instalación de Scratch:
https://www.youtube.com/watch?v=NyfFMFFAogM&list=PL3zh0bPB5qV5kTKbDwH_YQR1rnZodmq6z&index=1

2. Guardar proyectos de Scratch:
https://www.youtube.com/watch?v=7YpFsdebdww&list=PL3zh0bPB5qV5kTKbDwH_YQR1rnZodmq6z&index=3

3. Proyecto de animación del nombre propio:
https://www.youtube.com/watch?v=LBbASVv42rs&list=PL3zh0bPB5qV5kTKbDwH_YQR1rnZodmq6z&index=2

4. Proyecto del juego de pong:
https://www.youtube.com/watch?v=l4z4vMsC56s&list=PL3zh0bPB5qV5kTKbDwH_YQR1rnZodmq6z&index=4

5. Proyecto de saltar el convertible:
https://www.youtube.com/watch?v=ZmXAVSQP_P8&list=PL3zh0bPB5qV5kTKbDwH_YQR1rnZodmq6z&index=5

Lineamientos para la entrega del producto:

● Producto a entregar: Tres proyectos de animación creados con Scratch (nombre, pong y saltar el convertible).

● Formato: archivo comprimido con el desarrollo de los proyectos.

● Extensión: tres proyectos.

● Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Competencia TIC - Evidencia Scratch en territorium.



- **Ambiente Requerido**: Ambiente de aprendizaje con Equipos de Cómputo.
- **Materiales:** Marcadores diferente color - Video beam o Pantalla - Mesas, Sillas - Conexión a Internet
- **Duración**: 5 Horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario: conceptos de periféricos y equipos TIC, tipos de software, internet y redes sociales. Crucigrama: conceptos de periféricos y equipos TIC, tipos de software, internet y redes sociales. **Evidencias de Desempeño:** Manejo de computadores y celulares, prueba de funcionamiento de los equipos, utilización de sistemas operativos, motores de búsqueda y redes sociales.	RELACIONA HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A DESARROLLAR. APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO. MANEJA COMPUTADORES, PERIFÉRICOS Y EQUIPOS CELULARES, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y PROTOCOLOS. MANEJA PROCESADOR DE TEXTO Y HOJA DE CÁLCULO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROGRAMAS. PRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS,	Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas Técnica: Observación Instrumento: Lista de chequeo

Evidencias de Producto: Taller de Microsoft Word: La vida y obra de una persona famosa de nuestro agrado (artista, deportista o cualquier otro) o no famosa (propia, de un familiar o amigo). Taller de Microsoft Power Point: La vida y obra de una persona famosa de nuestro agrado (artista, deportista o cualquier otro) o no famosa (propia, de un familiar o amigo) diferente a la presentada en la Evidencia de Microsoft Word. Taller de Microsoft Excel: Tablas (clientes, productos y vendedores) y formato de la factura. Taller de Scratch: Tres proyectos de animación creados con Scratch (nombre, pong y saltar el convertible).	DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS. UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN."	Técnica: Taller Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Taller Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Taller Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Taller Instrumento: Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CAD: sigla de Diseño Asistido por Computador, son herramientas para computadores que permiten crear, modificar, analizar y optimizar diseños.

CPU: sigla de la expresión inglesa Central Processing Unit, 'unidad central de proceso', que es la parte de una computadora en la que se encuentran los elementos que sirven para procesar datos.

Hardware: es la parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

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

ITIL: Information Technology Infrastructure Library, corresponde a una metodología de gestión que propone una serie de prácticas estandarizadas que nos ayudan a mejorar la prestación de un servicio, reorganizando la manera que tiene la empresa de trabajar y en particular, la del departamento de tecnologías de información.

LibreOffice: es un paquete de software de oficina libre y de código abierto desarrollado por The Document Foundation.

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.

OpenOffice: es una suite ofimática libre, de código abierto, que incluye procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, herramientas para el dibujo vectorial y base de datos.

Periférico: aparato auxiliar e independiente conectado a la unidad central de una computadora.

RAM: sigla de Random Access Memory ('memoria de acceso aleatorio'), memoria principal de la computadora, donde residen programas y datos, sobre la que se pueden efectuar operaciones de lectura y escritura.

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora 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 eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como 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 BILBIOGRÁFICOS

AMR Education, (2015). Ejemplo práctico de toma de tiempos y eficiencia en producción. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=6VDzbpRIF9M&feature=youtu.be

Andrade, A. M., Del Río, C. A., & 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), 83–94. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083

Carmona Romera, G. (2017). Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico (I. Editorial (ed.); 1st ed.).

CertCampus, (2016). ITIL Ciclo de vida. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=qLSk1Ctl51I

Eíto-Brun, R. (2014). Gestión de contenidos (Universitat Oberta de Catalunya (ed.); Vol. 17). Editorial UOC.

Escuela al revés UNLINE, (2019). Análisis de datos para la toma de decisiones con Excel. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Ds-cTahAN2A

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

Fresno, Chávez, Caridad. ¿Cómo funciona Internet?, El Cid Editor, 2018. ProQuest E-book Central.

https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/36728?page=34

Gallardo Yoney, (2018). Curso de Power Point 2019 – Completo. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ra0hKJv8zbw

Gallardo Yoney, (2020). Word para principiantes – 2020. YouTube https://www.youtube.com/watch?v=-4ooZlyprmc

Gaskin, S. (2014). GO! Microsoft Word 2013 (1st ed.). Pearson Educación.

Gómez de Silva Garza, A., & 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, 30 octubre). 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 https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50724?page=19

Ibiza David, (2019). Tutorial Trellos: Guía de uso con ejemplos reales prácticos. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_UB44coH3SM&feature=youtu.be

Ibiza David, (2020). Curso básico de Excel – Completo 2020. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=pVbeetji9vg

Ladrón, de Guevara, Miguel Ángel. 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

Mamani, O., Arohuanca, M., Mamani, W., Quiñonez, C., Muñoz, M., & Pocohualca, N. (n.d.). Auditoria informática. In Informatica (pp. 1–6).

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

Servicetonic. (2019). ITIL, Mejora continua del servicio. https://www.servicetonic.com/es/itil/8-itil-mejora-continua-del-servicio

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

Vergara, P. (2005). Optimización de Procesos Industriales y Control de Calidad. Pedro Vergara Vera. I.S.B.N: 956-7359-45-8. Ediciones Universidad Tecnológica.

Fotografías y vectores tomados de https://www.shutterstock.com/ y https://www.freepik.es/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Willian Alfonso López Buriticá**	**Instructor**	**Centro de Servicios y Gestión Empresarial**	**Febrero 7 de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					