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:** Análisis
- **Actividad de proyecto:** Reconocer tipos de clientes a partir de las necesidades de la campaña yel portafolio de la empresa.

- **Competencia**:

  Técnica:

  - 260101047 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.

  Claves:

  - 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
  - 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:

  - 260101047-01 Determinar las necesidades de los clientes de acuerdo con su prospección.

  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.

- 240202501-01 Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
- 240202501-02 Describir a nivel básico, de forma oral y escrita, personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

- **Duración de la guía**: Técnica 48 horas + Claves 144 horas = 192 horas

2. Presentación

A través de esta guía, el aprendiz adquirirá saberes que le permitirán conocer cómo se da la dinámica del mercado a través del juego de la oferta, es decir, las empresas que tienen los recursos para ofrecer productos a los consumidores y la demanda que representa a los clientes que están dispuestos a adquirir los bienes/servicios a precios razonables. Asimismo, se entenderá el por qué los clientes representan la razón de ser de la empresa, con el fin de tener siempre presente que la buena gestión y relación con los clientes debe ser una premisa en cualquier rol que se desempeña en una organización. Sumado a esto, en la competencia de tecnologías de la información y la comunicación se desarrollarán habilidades ofimáticas que permitirán a los estudiantes un mejor desempeño laboral.

El inglés, como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantea con actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de la lengua y la categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

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

3.1 Actividad de reflexión inicial

Para esta actividad deberá ver tres videos, en los cuales de una forma muy sencilla y corta se explicarán los conceptos de cliente, su importancia y el telemercadeo como canal de ventas telefónico.

1. Definición de cliente: https://www.youtube.com/watch?v=kI-nOgxbvMo
2. Razones de la importancia del cliente para tu negocio: https://www.youtube.com/watch?v=oMF0F96rYck
3. ¿Qué es *telemarketing? Marketing* en 60 segundos: https://www.youtube.com/watch?v=T3XA_s8jJBY

Analice y responda las siguientes preguntas:

A. ¿Por qué un aprendiz de Operación de servicios en *Contact Center* y BPO debe tener conceptos claros sobre la importancia del cliente para una empresa?

B. ¿Qué es el telemercadeo?

C. ¿Se imagina en un rol de telemercadeo en un *Contact Center*? ¿Sí, no, por qué?

3.2 Actividades de la competencia Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales (260101047)

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA1-260101047-AA1 Diagnosticar las necesidades del cliente acorde con la segmentación de clientes y el portafolio de la empresa.

Si bien las actividades que realiza un agente de *Contact Center* y BPO tienen un alcance operativo es importante que quien desempeña esta labor tenga claros los conceptos que sustentan las relaciones con los clientes y las ventas.

Duración: 48 horas.

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

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

- **Evidencia GA1-260101047-AA1-EV01. Cuestionario conceptos de ventas**

Para el desarrollo de esta actividad debe acceder al espacio en la plataforma indicado por el instructor, luego responda la evaluación.

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

- Revisar el material de formación **"**Entendiendo el mercado y los clientes", el cual 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 para entregar:** evaluación.
- **Formato:** LMS**.**
- **Duración:** 120 minutos (2 horas).
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Cuestionario conceptos de ventas GA1-260101047-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-260101047-AA1-EV02. Proyecto de ventas**

En equipos colaborativos seleccionen una empresa real que tenga presencia en Colombia, para la cual consideren que sus productos (bienes o servicios) puedan ser ofrecidos a través de un *Contact Center* y, en un informe escrito den respuesta a los siguientes numerales, los cuales permitirán tener un mayor entendimiento de la aplicación de la teoría del mercadeo y las ventas en el entorno productivo.

1. Portada
2. Introducción
3. Objetivo general
4. Objetivos específicos
5. Análisis desde la oferta
    a. ¿Cuál es el nombre de la empresa?
    b. Mencione esta empresa en qué países y/o ciudades de Colombia tiene presencia.
    c. Según la pirámide de Maslow ¿qué tipo de necesidades satisface esta empresa?
    d. ¿Qué tipo de producto ofrecen al mercado?, ¿qué tipo de clasificación tiene este producto?
    e. ¿Qué tipo de mercadeo consideran tiene mayor enfoque en esta empresa (producción, ventas, relacional, social, digital)? Detalle el porqué de la respuesta.
    f. Mencione y tome algunos *screenshots* (pantallazos) de los medios digitales propios que utiliza actualmente la empresa.
    g. ¿Qué canales de distribución tiene la empresa?
6. Análisis desde la demanda.
    a. ¿Cuál considera que es el perfil del tipo de clientes en el que se enfoca la empresa? Descríbalos.
7. Conclusiones.

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 siete 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 **Proyecto de ventas GA1-260101047-AA1-EV02.**

3.3 Actividades de la competencia Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información (220501046)

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA1 Reconocer software de sistemas, software de programación y software de aplicaciones.

El objetivo de la actividad es la identificación y apropiación de los conceptos sobre *software*, su clasificación y las herramientas que ofrece Internet, aplicando la estrategia lluvia de ideas.

Duración: 10 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**".

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

- **Evidencia GA1-220501046-AA1-EV01 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:

- Explorar 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 "**Mapa-220501046-AA1-EV01**", el cual lo orientará en el proceso.

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. GA1-220501046-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA2 Desarrollar un taller práctico sobre los términos y funcionalidades de la ofimática.

El objetivo de esta actividad es el dominio de herramientas ofimáticas y colaborativas, aplicando la

estrategia de aprender haciendo, mediante la resolución del taller propuesto.

Duración: 30 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**".

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

- **Evidencia GA1-220501046-AA2-EV01 Taller - Utilización de las herramientas de Ofimática.**

Realizar un taller práctico con las herramientas ofimáticas, tomando como base los temas presentados en el componente formativo **"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 archivo comprimido anexo "**Taller_Ofimatica-220501046-AA2-EV01**". 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 integrantes para compartir el tablero creado, el cual debe compartirse además con el instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a 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:** 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 **Taller - Utilización de las herramientas de ofimática GA1-220501046-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA3 Elaborar un informe con las mejoras de producto orientado desde las TIC.

El objetivo de esta actividad es 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.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman

la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501046-AA3-EV01 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 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.

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 **Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC GA1-220501046-AA3-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 GA1-240202501-AA1 Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral.

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad, ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria se requiere comprender información personal y familiar, haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “**LEVEL 1 - MCER A1.1**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman

la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV01 Cuestionario**

Presente un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar la comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince preguntas y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo con los temas relacionados con el primer nivel “LEVEL 1 - MCER A1.1”.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Cuestionario GA1-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV02 Video presentación**

De acuerdo con la temática estudiada en el primer nivel escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo en inglés por medio de un corto video, activando su cámara web, con el fin de identificar de forma oral las características personales como edad, nacionalidad, lugar de residencia, *hobbies* y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

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 personaje.

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

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas de datos del personaje seleccionado (nombre completo, edad, fecha de cumpleaños, ocupación, actividades de tiempo libre), acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

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 primer nivel.

Para realizar la emisión del video deberá encender su cámara web y mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permita grabar el video y la 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 GA1-240202501-AA1-EV02.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2 Reconocer información básica sobre situaciones actuales a través de situaciones escritas.

Dentro de los procesos de aprendizaje de la lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes. Dentro de este contexto se abordarán temas como el vecindario y las actividades que se están realizando.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**LEVEL 1 - MCER A1.1**".

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

- **Evidencia GA1-240202501-AA2-EV01 Folleto.**

A partir de los datos, conceptos e investigación obtenida de su programa de formación deberá realizar un folleto en inglés con la información y características de su programa de formación.

Para realizar el folleto puede utilizar alguna herramienta digital como Canva, Trello, Word, Power Point o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

Estructura: datos personales del aprendiz, mensaje inicial, información básica del programa, expectativas e intereses que se vinculen con su interés particular por estudiar el programa de formación.

Describa de manera sencilla y clara utilizando frases, vocabulario e imágenes relacionadas con temas de interés y características de su programa de formación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y de redacción, utilizando el idioma inglés, además aplique las Normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras.
- **Formato:** el folleto deberá exportarlo a PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Folleto GA1-240202501-AA2-EV01.**

3.4.3 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA3: Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales.

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés es fundamental dar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como en su contexto laboral futuro, inmediato y pasado.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional en un nivel principiante.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**LEVEL 2 - MCE A1.2**".

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

- **Evidencia GA1-240202501-AA3-EV01 Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel "Level 2 - MCE A1.2". 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 GA1-240202501-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA3-EV02 Video entrevista virtual**

Con el apoyo de uno de sus compañeros y una vez apropiado el material de estudio del segundo nivel realice un video, en el cual lleve a cabo una presentación de una entrevista de trabajo, postulándose para un empleo relacionado con su perfil profesional. Luego de ser entrevistado intercambie el rol con su compañero para ser el entrevistador.

Durante la entrevista deberá responder las siguientes preguntas:

1. *Tell us about yourself*
2. *What motivates you?*
3. *What are your hobbies?*
4. *What are your future plans if you get this job?*
5. *What are your future goals or what are your career goals?*
6. *What do you see as a major success in your life?*
7. *Why did you leave your last job?*
8. *Where do you see yourself in 5 years?*

Para realizar la grabación de la entrevista virtual puede programar un encuentro sincrónico a través de Skype, Zoom, Meet o Teams con su compañero de trabajo y realizar la grabación de la entrevista para luego guardarla.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: video de la entrevista virtual de trabajo. Una vez finalizada la grabación de la entrevista debe cargar el video 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.
- **Formato**: Word o PDF con los datos básicos del entrevistado, entrevistador y la URL del video. Tenga en cuenta que se debe garantizar la visualización del video.
- **Extensión:** de 3 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video entrevista virtual GA1-240202501-AA3-EV02.**

3.4.4 Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA4 Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales.

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés es fundamental ser capaz de expresar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como en su contexto laboral.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**LEVEL 2 - MCE A1.2**".

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

- **Evidencia GA1-240202501-AA4-EV01 Crónica**

Seleccione un personaje icónico y con trayectoria importante en el mundo de acuerdo con su perfil profesional, por ejemplo, en moda un personaje icónico es Agatha Ruiz y busque en Internet información acerca de él (ella), a partir del personaje seleccionado realice una crónica escrita con los hechos más importantes y las situaciones más relevantes en la trayectoria profesional del personaje.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el documento escrito será máximo de una página y una extensión entre 200 y 500 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con las

estructuras gramaticales utilizadas, deben ser coherentes a las temáticas abordadas en el material de estudio.

- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Crónica GA1-240202501-AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario conceptos de ventas. GA1-260101047-AA1-EV01	• Valida las necesidades y deseos del cliente de acuerdo con el producto o servicio. • Establece comunicación asertiva con el cliente según protocolos	**Cuestionario:** IE-GA1-260101047-AA1-EV01
Evidencia de producto: Proyecto de ventas. GA1-260101047-AA1-EV02		**Lista de verificación:** IE-GA1-260101047-AA1-EV02
Evidencia de producto: Mapa conceptual - *Software* y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.	• Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Reconoce características de equipos TIC, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar.	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA1-EV01

Evidencia de conocimiento: Taller - Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.	• Maneja computadores, tabletas, celulares y otros equipos TIC, de acuerdo con las funcionalidades de los mismos. • Aplica funcionalidades de sistemas operativos, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. • Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, *software* para presentaciones, diagramación, bases de datos y *software* específico, de acuerdo con las funcionalidades de cada programa y las necesidades de manejo de la información. • Utiliza motores de búsqueda, navegación,	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA2-EV01

	correo electrónico, transferencia de archivos, chat, listas de correos, *blogs*, wikis, foros web, *spaces,* grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, comprar en Internet, *e-learning, marketing* digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por Internet, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. • Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. • Comprueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los resultados esperados.	
Evidencia de desempeño: Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA3-EV01.	Aplica procesos de mejora a los productos, de acuerdo con las comprobaciones realizadas.	**Lista de verificación:** IE-GA1-220501046-AA3-EV01
Evidencia de conocimiento: Cuestionario GA1-240202501-AA1-EV01.	Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con el nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA1-240202501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.	Comprende información básica de textos en inglés acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA1-EV02
Evidencia de producto: Folleto. GA1-240202501-AA2-EV01.	Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares, de uso laboral y cotidiano.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA2-EV01

Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA1-240202501-AA3-EV01.	Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA1-240202501-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Video entrevista virtual. GA1-240202501-AA3-EV02.	Brinda información acerca de objetos y sus características.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA3-EV02
Evidencia de producto: Crónica. GA1-240202501-AA4-EV01.	Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA4-EV01

5. Glosario de términos

Cliente: es la razón de ser de la empresa. Es la persona o empresa que adquiere los productos de la empresa.

Cliente potencial: son aquellos clientes prospecto que tienen como características necesitar el producto que ofrece la empresa y tener la capacidad adquisitiva para adquirirlo.

Demanda: es el conjunto de bienes y servicios que está dispuesto a adquirir un consumidor en un determinado mercado.

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.

***Main idea (*idea principal):** estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de "*topic*", esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (*topic)*, por ejemplo, "*The robots can help in, medicine*".

Mercadeo: es el proceso responsable de diseñar y operar las estrategias para que los clientes adquieran los productos de la empresa de una forma rentable.

Mercado: es el lugar abstracto donde intervienen dos agentes económicos: los oferentes (aquellas empresas o personas que ofrecen sus bienes o servicios) y los demandantes (aquellas personas o empresas que adquieren los bienes o servicios).

Mezcla de mercadeo: hace alusión a las cuatro P del mercadeo. Son las cuatro variables básicas en el mercadeo: producto, precio, plaza, promoción.

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

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (*one, two, three,* etc.).

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, por ejemplo, primero (*first, second, third, etc.)*

Oferta: representa el conjunto de bienes y servicios que los productores (empresarios) están dispuestos a ofrecer en un mercado a determinados precios, con el fin de que sean adquiridos por los consumidores (clientes).

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

Precio: es el valor de intercambio entre oferentes y demandantes. Es la única variable de la mezcla de mercadeo que genera ingresos para la compañía.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género, ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación, por ejemplo, *"in the room", "next to the shop".*

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género, ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son *"in", "on"* y "*at".*

Presente continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar *"to be*" y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en "-ing", por ejemplo*, I am working at SENA now*.

Presente simple (*presente simple*): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo, *I am Susana. I work as a doctor.*

Producto: es el objeto de la transacción. En el mercadeo moderno un producto puede ser un tangible, un intangible, una marca, una persona o un lugar.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción). En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así *"I'm"* (contracción de *I am*), *"she's"* (contracción de *she is*), etc.

Prospectar: ejercicio que realizan las empresas para seleccionar sus posibles clientes.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que *"skimming*" no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Segmentación: es el proceso de dividir el mercado en grupos con características similares, con el fin de direccionar mejor las estrategias de mercadeo.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

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.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva, ni detenida, y puede durar pocos segundos.

***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 bibliográficos

Andrade, A., Del Río, C. & Alvear, D. (2019). Estudio de tiempos y movimientos para incrementar la eficiencia en una empresa de producción de calzado. *Información Tecnológica*, 30(3), p. 83–94. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083

Ardila, E y Sastoque, F. (1984) *Técnica de ventas: el producto*. SENA. https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/1896

Carmona, G. (2017). Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico.

Fresno, C. (2018). ¿Cómo funciona Internet? El Cid Editor.

Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes* [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. & Ania, I. (2008). *Software.* Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

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

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

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

Moncayo, L. (1988). *Identificación y segmentación de mercados.* SENA. https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/979

Naranjo, M. (2010). *Cuaderno del alumno: ofimática avanzada para formación continua. Formación para el empleo.* Editorial CEP, S.L

Om Pronunce. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas.http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

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

Valentín, G. (2015). *Ofimática.* 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)	Diana Carolina Jaramillo Rojas	Experta temática	Centro de Comercio - Regional Antioquia	Septiembre 2021
	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)					