PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnico en Sistemas
- **Código del Programa de Formación:** 233101 v1
- **Nombre del Proyecto:** Mantenimiento De Equipos De Computo Y Redes De Datos En Las Intituciones Educativas Seleccionadas.
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto** PROGRAMAR UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES DE DATOS DE LA I.E SEGÚN PARAMETROS TECNICOS**. Competencia:**
- Mantenimiento de equipos de cómputo
- TIC
- Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa
- Implementacion de la red fisica de datos
- Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo
- Habilidad y destreza de interpretar y describir en una segunda lengua situaciones observadas como algo esencial en la comunicación en ambientes laborales y personales; Para ello se requiere desde esta fase que se presente el uso de la estructura de las frases y párrafos, para comprender la información que estos contienen.
- Gestión de procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Documentar el mantenimiento de equipos de cómputo, de acuerdo con el procedimiento y los formatos establecidos.
- Optimizar los resultados, de acuerdo con la verificación.
- Especificar los recursos para la instalación del cableado estructurado, de acuerdo con el diseño.
- Optimizar, los procedimientos para la solicitud y trámite de servicios.
- Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita.
- Implementar acciones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa.

- Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos en ambientes de trabajo
- Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo, colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social.
- Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social
- Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común.
- Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad

- **Duración de la Guía:**

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz las actividades presentes en esta guía corresponden a la segunda fase de su proyecto formativo llamado planeación en esta tendremos la actividad del proyecto construir el plan de Mantenimiento Preventivo y Predictivo de los equipos de cómputo y redes de datos según los parámetros técnicos, en esta construirá el plan de mantenimiento de equipos de cómputo y el plan operativo aplicando las herramientas ofimáticas, construyendo bases de datos, para el registro de la información requerida en el mantenimiento de equipos de cómputo y la obra de cableado y/o red inalámbrica de acuerdo a los requerimientos de la IE.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial

Participe de la actividad denominada el mantel de ideas, donde usted con sus palabras realizara un mapa mental, puede ser en una herramienta tecnológica o en el cuaderno según su posibilidad y conteste, las siguientes preguntas ¿***Qué es mantenimiento?, ¿Qué es una ficha técnica? Y ¿Qué es una herramienta ofimática y cuáles conoce? ¿Qué es un plan operativo?, ¿Qué es reparar un equipo de cómputo? Y ¿Qué es restablecer la conectividad?*** *(Duración: 1 Hora)*

3.2 Actividad de contextualización

Querido aprendiz en esta actividad aprenderemos sobre los tipos de redes inalámbricas y cableada, para ello lo invito a que diseñe de forma creativa en una cartulina o papel bond, una página de web que incluya gráficos, texto legible de un buen tamaño para ser leído y contenga los siguientes conceptos sobre los tipos de redes:

Conceptos:

- Tipos de redes y explique cada una.
- Usos de la red inalámbrica.
- Uso de la red cableada.
- Ventajas del tipo de red utilizada.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Realizar plan de mantenimiento de mantenimiento preventivo de acuerdo con la información recopilada, utilizando los formatos establecidos.

3.3.1 Diseñe un plan mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta, los casos que se proponen para la actividad del plan del mantenimiento serias:

- **Estudio de Caso 1 : Mantenimiento de sistema operativo:** En una sala de cómputo se tiene 15 Equipos que son utilizados en una fundación para enseñar a las personas que desean aprender sistemas, la persona encargada requiere que se les realice un mantenimiento preventivo del Software, ya que estos equipos fueron donados y hace meses no se le han realizado alguna revisión, que plan de mantenimiento crees que se debe realizar en el software describa paso a paso. (Los equipos son de escritorio con sistema operativo Windows 7)

- **Escurdio de Caso 2 : Mantenimiento Físico del computador:** En la fundación tienen 10 equipos de los que le han regalado y no los han podido instalar, ya que hay unos que no arrancan, otros tiene polvo y al encender se apaga, las partes estas desconectadas, realiza un plan de mantenimiento para realizar el mantenimiento físico de estos equipos, el paso a paso para llevar a cabo el mantenimiento.

3.3.2 En esta actividad se realizara la creación de algunos formatos utilizados en el plan de mantenimiento para el desarrollo de la actividad detalle en el plan operativo los siguientes ítems: (debes dikigenciar la informacion en los documentos que están en la carpeta de Material de Apoyo,)

- Datos del cliente **Carpeta Material de Apoyo/Planeacion Formato_Ficha_DelCliente**

- Fichas técnicas. **Carpeta Material de Apoyo/Planeacion Formato-Ficha-Tecnica**
- Diagrama de Gantt con las áreas a aplicar el tipo de mantenimiento. (**Carpeta Material de Apoyo/Planeacion /Formatos Plan Operativo, La hoja que se llama Diagrama de tiempos**)

- Cuadrillas responsables de cada área. **Carpeta Material de Apoyo/Planeacion/ Formatos Plan Operativo, La hoha que se llama Diagrama de tiempos**)

- Diagrama de Gantt con las áreas a aplicar y el tipo de mantenimiento.

Elaborar formatos y solicitudes de servicio utilizando herramientas ofimáticas que permita la organización de la información de acuerdo con los requerimientos del cliente

3.3.3 En la ejecución del plan de mantenimiento es necesario elaborar los formatos de servicio y documentos requeridos para la atención de los clientes, aprendiz en esta actividad vamos a crear una hoja menbrete como carta de presentación de los servios técnicos que se ofrece. (consutar material de apoyo de la fase de planeación)

- Encabezado de la empresa. (Nombre de la empresa de Sistemas)
- Pie de pagina (Direccion, teléfono, correo)
- Redactar una carta dond ofrezca los servicios como técnico en sistemas, incluyendo las funciones como técnico.

3.3.4 ACTIVIDAD: La ortografía en la escritura

Competencia: *Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo*
RAP: 24020152402: Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
Medio de envío de evidencia: *correo electrónico instructor eaguirre88@misena.edu.co*
Fecha envío de evidencia: *01 de septiembre de 2020 a las 6:00 pm.*
Materiales: *Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

La ortografía es una herramienta esencial que todo profesional debe manejar, pues su conocimiento y dominio, permiten escribir de manera correcta los mensajes que enviamos a nuestros emisores; es por esto que se hace fundamental fortalecer nuestras habilidades ortográficas de manera que estemos en capacidad de construir textos escritos comprensibles.

Estimados aprendices, los invito entonces a visualizar la presentación en Powerpoint *"La ortografía en la escritura"* que su instructor de comunicación ha preparado para ustedes; a través de esta realizaremos un repaso de las normas ortográficas básicas a tener en cuenta al momento de escribir algún tipo de texto.

Por favor, tomen nota y si presentan alguna inquietud frente a los temas allí trabajados, los invito a participar en el "*foro de inquietudes de comunicación"* dispuesto en la plataforma *Territorium* o a través del correo eaguirre88@misena.edu.co, plasmando allí las preguntas para que su instructor de comunicación pueda resolverlas.

Aprendices, al finalizar la visualización de la presentación en Powerpoint, los invito de manera individual a desarrollar las actividades propuestas en el *"Taller: Repaso reglas ortográficas básicas"* que enviarán resuelto al correo de instructor de comunicación en la fecha indicada para su revisión y aprobación

3.3.5 ACTIVIDAD: La cohesión y la coherencia para la construcción de textos

Competencia: *Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo*
RAP: 24020152402: Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
Medio de envío de evidencia: *correo electrónico instructor eaguirre88@misena.edu.co*
Fecha envío de evidencia: *03 de noviembre de a las 6:00 pm.*
Materiales: *Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

La cohesión y la coherencia son dos propiedades con los que debe contar cualquier tipo de texto para que este transmita un mensaje claro al emisor; por ello, cuando se está construyendo un mensaje se debe velar porque su estructura cuente con estos dos elementos.

Apreciados aprendices, los invito entonces a visualizar la presentación en Powerpoint *"La cohesión y la coherencia para la construcción de textos"* que su instructor de comunicación ha preparado para

ustedes; a través de esta conoceremos los elementos que debemos usar para que un texto sea coherente y cohesionado.

Por favor, tomen nota y si presentan alguna inquietud frente a los temas allí trabajados, los invito a participar en el "*foro de inquietudes de comunicación"* dispuesto en la plataforma *Territorium* o a través del correo eaguirre88@misena.edu.co, plasmando allí las preguntas para que su instructor de comunicación pueda resolverlas.

Aprendices, al finalizar la visualización de la presentación en Powerpoint, los invito de manera individual a desarrollar las actividades propuestas en el *"Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los textos"* que enviarán resuelto al correo de instructor de comunicación en la fecha indicada para su revisión y aprobación

Conceptualizar el uso de las herramientas necesarias para la implementación de una red de datos, y atender requerimientos de una solicitud de servicio

3.3.6 Desarrolle la actividad sobre estructuras de programación y lógica utilizando el juego Light-bot.swf, complete cada uno de los niveles y socialice la experiencia con su grupo.

Lo pueden abrir desde PC descargando la carpeta "Light Bot" ubicada en el material de apoto de la fase.

Para Android o IOS desde la tienda de aplicaciones

3.3.7 Aplique cada uno de los conocimientos adquiridos sobre el ***Modelo Entidad Relación (ver material de apoyo)*** y de acuerdo con lo anterior realice lo siguiente:

- Relación entre las tablas Cliente Y Producto.
- Formulario (Actividad orientada por el instructor).
- Consultas de la base de datos.
- Reporte (Actividad orientada por el instructor).

3.3.8 Aprendiz en esta actividad se va realizar el plan de mantenimiento para identificar el invenario de las herramientas para la creación de creación de una red de datos, desarrollando el siguiente estudio de caso

Estudio de Caso : Identificación de componentes de Red: Realizar un inventario de los elementos que se utilizan en el montaje de una red, como se llama y para que sirve, realizar documento describiendo cada elemento. Ver Taller de Redes que esta en el material de apoyo fase de planeación .

Realiza el listado de las herramientas utilizadas para construcción red de datos.

Realiza una Ficha técnica para aplicar los requerimientos del montaje de la red de datos. (Revisar material de Apoyo/ Fase de planeacion)

ACTIVIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

3.3.9 ACTIVIDAD: PROTOCOLO DE ATENCION A CLIENTES



Aprendiz para iniciar esta actividad debemos definir el protocolo de atención a clientes como **una guía que refleja las instrucciones a detalle de la actuación de cada empleado para con el cliente. Estos protocolos indican lo que para la marca o empresa se considera como trato ideal al cliente.**

A- Para el desarrollo de esta actividad vamos a apoyarnos en el material suministrado por el instructor en donde muestra la importancia, los diferentes tipos de protocolos que se presentan en las empresas, sus usos para la atención de los requerimientos de los clientes y presentaremos de manera escrita un informe a manera de resumen de la temática haciendo énfasis en:

- Idea principal
- Las ventajas de tener un protocolo definido
- Partes que debe tener un protocolo
- Factores que ayudan a tener experiencias inolvidables y placenteras
- Tipos de protocolos
- Tipos de solicitudes de los clientes

NOTA: Recordar despejar las dudas surgidas en la temática con instructor por medio de cualquier dispositivo de comunicación de que dispongan

B- De acuerdo con la empresa o con el proyecto formativo que están desarrollando realizar un protocolo telefónico que ustedes usarían para atención de sus clientes basándose en el ejemplo del material suministrado por su instructor.

C- De manera grafica expongan el protocolo de atención detallado que le darían a un cliente que los visita para tomar un servicio de mantenimiento de un computador, utilizar un diagrama de flujo para expresar ese protocolo.

D- La atención de los clientes de manera virtual se apoyaría en la mesa de ayuda temática que ustedes abordarían con su instructor del área técnica.

La evidencia de estas actividades debe reposar en el portafolio de evidencias, y deberán enviarse por imagen fotográfica al instructor para su valoración.

3.3.10 Actividad de Proyecto: **Building information about daily situations in work environment**

Duración de la fase: 48 horas

1. PRESENTACION

Aprendices nos encontramos en la segunda fase de nuestro proyecto formativo, la fase de Planeación que nos da continuidad en el propósito de comprender e interpretar situaciones en inglés de manera visual y auditiva en ambientes laborales.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial:

Aprendices al enfrentarnos a la realidad de los ambientes laborales de todas las empresas nos encontraremos en situaciones donde es muy importante nuestra capacidad de saber comprender e interpretarlas; para conectarnos y sentirnos incluidos en procesos productivos es propio elaborar acciones que nos ayuden a desarrollar estas habilidades.

Desde su perspectiva cuales serían estas habilidades?

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

Realización de una actividad a través de la cual los aprendices compartirán sus experiencias sobre situaciones en ambientes de trabajo y como las afrontaron, compartir desde su punto de vista que hubieran hecho. Esto con el fin de identificar conocimientos previos en comunicación necesarios para el desarrollo del programa.

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

Socialización con los aprendices de los contenidos temáticos y conceptuales a desarrollar durante esta fase de Planeación con el objetivo de alcanzar el nivel de competencia esperados de acuerdo al nivel.

Como actividad inicial para comprender y describir situaciones simuladas en contextos específicos desde un role play.

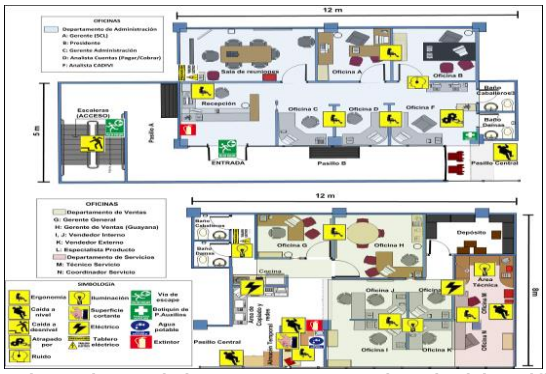
De manera individual los invito a practicar el ejercicio desde diferentes situaciones que se presenten en su vida diaria con compañeros de clase o en familia, recuerden que el verdadero resultado de aprendizaje se logra desde la experiencia, de la práctica y la revisión constante.
GRAMÁTICA: teniendo en cuenta los elementos que encierran las palabras en pregunta WH-Question words. Preguntas indirectas dentro de frases: Who, where when, why…because, y Presente simple pasivo
VOCABULARIO: Verbos regulares e irregulares, vocabulario sobre estados de animo
PRONUNCIACIÓN: Énfasis en las frases verbales, Entonación en descripción de estados de ánimo, División de palabras y frases largas.

Actividades de transferencia del conocimiento:
En esta etapa los aprendices demostraran la aplicación de los conocimientos adquiridos, las habilidades comunicativas desarrolladas tanto en contextos cotidianos laborales. Esto se realizará mediante distintas actividades como juego de roles, entrevistas y cuestionarios.

-Comprende una historia explicada en un audio.
Luego describe apropiadamente la situación usando sus propias palabras, usando la técnica del parafraseo.
-Escribe una historia desde su propia experiencia y luego formula preguntas a sus compañeros de clase para confirmar la comprensión de la misma.

3.3.11 Aprender, a reconocer el plan de acción para el manejo ambiental y el control de la seguridad y salud en el trabajo

Queridos aprendices en esta segunda fase de planeación, continuamos con el aprendizaje formativo para alcanzar las competencias y resultados de aprendizaje en el cual son ustedes participes. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo realizaremos ciertas actividades relacionadas con los resultados de aprendizaje, estas herramientas metodológicas buscan que se generen acciones para prevenir riesgos ambientales y ocupacionales que puedan llegar a afectarlo.



Teniendo en cuenta los factores de riesgos identificados anteriormente en su hogar o institución educativa, elabore un mapa donde identifique los siguientes aspectos y que plan de acción asumiría sobre los resultados obtenidos en el manejo ambiental y el control de la seguridad y salud en su entorno laboral y/o familiar:

- ✓ Factores de riesgos presentes en cada una de las áreas (cocina, sala, baños, patio, habitaciones).
- ✓ Señalización (rutas de evacuación y salidas de emergencia en caso de emergencia).
- ✓ Puntos de Recolección de desechos en la casa (Ubicación de la papelera, manejo y disposición de residuos en la cocina, entre otros que reconozca).

Posteriormente elabore un video con una duración de 2 minutos donde sustente los riesgos encontrados, y suba su evidencia a la plataforma de Territorium y envíe una vez sea revisada al correo electrónico victoriatanus@misena.edu.co

3.3.11 Actividad: **EMPRENDIMIENTO- Caracterizando la idea de negocio** teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social

La idea de negocio es el **eje fundamental tras el que circula el negocio de la empresa.** Urge cuando el empresario reconoce una idea innovadora y la relaciona con las capacidades creativas, organizativas y productivas de la compañía. La idea de negocio **debe estar relacionada con el público objetivo** (toda idea debe responder a una necesidad del consumidor/comprador), con los recursos y la tecnología que se dispone, teniendo en cuenta como principal factor la rentabilidad de dicha idea (costo/beneficio) en el mediano y largo plazo.

A-Querido aprendiz para el desarrollo de esta actividad basado en el material que su instructor le envié deberá realizar un mapa conceptual con las características que debe tener una idea de negocio y con sus palabras definirá que es una idea de negocio. Dejar evidencia escrita en su cuaderno Sena y enviar imagen fotográfica para su valoración por parte del instructor.

B- Aprendiz lo invitamos a despejar las dudas con su instructor por cualquiera de los medios tecnológicos de que disponga y basados en el conocimiento adquirido sobre como plantear una idea de negocio en el punto A, definir su idea de negocio que contenga:

- Evaluación de la rentabilidad/costo si su idea será o no rentable.
- Recursos y capacidades: de que recurso dispondrían para la idea de negocio o de donde los obtendrían.
- Utilidad: que utilidad tendría su idea de negocio para los clientes, en que los beneficiarios.
- Consumidores: a que personas de que sexo, edad, estrato social, localidad, gustos y preferencias etc. Estará dirigido nuestra idea de negocio.
- Relevancia: si la idea es nueva o vas a añadir algo a un producto o a un servicio y como.
- Valor agregado: que es lo que diferencia tu idea de negocio de otras ideas o de la competencia.
- Competencia: cual sería la competencia que tendrías.
- El mercado: identificar si es un mercado nuevo o si es un mercado donde ya conocían la marca mas no el producto o si ya conocían el producto, pero como le agregamos algo innovador será aceptado.
- Prueba: como harían la prueba o la demostración de su producto ante personas o clientes

Realizar esta caracterización de la idea de negocio de manera escrita y lo más entendible posible sean creativos e innovadores al momento de elegir la idea de negocio y de plasmarla.

C- con la idea de negocio que cada aprendiz plasmo se hará una feria de ideas de negocio, la cual se buscará el medio de difusión más conveniente de acuerdo con la disponibilidad de herramientas tecnológicas o si ya estamos haciendo formación presencial se hará en el ambiente de formación.

Como evidencia de las actividades deben enviar imagen fotográfica al instructor para su valoración y la guardaran en su portafolio del aprendiz para la valoración física posteriormente.

3.3.13 ACTIVIDAD DE LA PLANEACIÓN PEDAGÓGICA ETICA

Aprendices llego la hora de que identifique y potencialice sus habilidades a nivel personal y social comunitario, es por ello que lo invitamos a que se motive a realizar las lecturas y actividades que les proponemos en esta guía, a fin de que logres alcanzar los resultados de esta fase y aprobar las competencias en el proceso de formación del técnico, para aprobar el primer resultado deberás realizar la lectura que se

propone en el siguiente link: https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5102475&query=competencias+sociales, desde la pagina 21 a la 31, en caso de que no pueda ingresar por este medio, en la plataforma encontrará el material de apoyo concerniente a la actividad planteada, solo debe ingresar y descargar el archivo que contiene la lectura.

A partir de la lectura se plantean las siguientes preguntas que serán resueltas de manera personal y que permitirá al aprendiz identificar sus propias habilidades sociales y nos permitirá a los instructores del área de ética valorar lo aprendido.

Actividad 1:

De acuerdo a la lectura propuesta del capítulo 1 HABILIDADES SOCIALES EN LOS CONTEXTOS PROFESIONALES del libro *Competencias Sociales en las Relaciones Interpersonales y grupales* escrito por Alfonso Javier García Gonzáles, el cual se encuentra de la biblioteca virtual del SENA, conteste las siguientes preguntas de manera personal e individual.

1. ¿Qué componentes de la inteligencia emocional cree usted que domina? ¿Por qué? mencione un ejemplo de cada componente en función de su experiencia personal
2. ¿Qué importancia tiene el autocontrol en la aplicación de habilidades sociales?
3. Realice un mapa conceptual de las diferentes estrategias de afrontamiento de situaciones sociales
4. Realice una lista de las habilidades sociales que piensa usted son necesarias para desempeñar un puesto de trabajo eficaz
5. Analice el siguiente caso:

   Caso A:

   Llevas varias semanas observando que Pablo no se comporta de la misma manera que antes. Sus compañeros de clase no se acercan y busca apoyo constante en Mario, quien es líder natural de la clase. Pero Pablo piensa que nunca llegará a compararse con Mario a quien idolatra.

   ¿Qué estrategia de afrontamiento está realizando Pablo y explique qué técnica de aprendizaje emplearía con El para evitar que emplee mecanismos de defensa?

Para aprobar los resultados 2 y 3 de esta fase, se propone consultar el libro de la **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991** el cuál deberá leer y comprender específicamente los 30 artículos que encontrará en el **TITULO 2** "**DE LOS DERECHOS, LAS GARANTÍAS Y LOS DEBERES",** Capítulo 2 "**De los Derechos fundamentales".**

A continuación relaciono el link donde podrá consultar de manera interactiva estos artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991 https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1; del mismo modo en el material de apoyo encontrará el mencionado libro completo.

Por último, aprendiz, en el material de apoyo encontrará la "***LA CARTA DEL TRATO DIGNO DEL SENA"*** la cual deberá consultar y conocer para que la tome como guía y apoyo para el desarrollo de la actividad 2 que a continuación se relaciona.

Actividad 2

Leer lo propuesto en la guía (Los 30 artículos de los derechos fundamentales de la Constitución Política de Colombia y la Carta del Trato Digno del SENA)

Realizar su propia carta del trato digno hacia el entorno social laboral donde exponga los derechos fundamentales que usted tendrá para con la sociedad y el cuidado de los recursos naturales, esta deberá contener, información general (hace referencia a su misión, en este caso la misión que cumplirá a nivel laboral), principios y valores personales, derechos y deberes (que usted tendrá con respecto a su trabajo), despedida. **(no olvide su aporte al cuidado de los recursos naturales).**

Las actividades serán enviadas a la instructora de ética en la fecha que con ella sea acordada, se recibirá la información al siguiente correo. Enviarla a la instructora que le corresponda:

SEMADAR PEADA SOTO: speada@misena.edu.co

DIANA JULIETH GAVIRIA PÉREZ: dianis_434049@hotmail.com

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Producto: Plan de mantenimiento	• Documentar el mantenimiento de equipos de cómputo, de acuerdo con el procedimiento y los formatos establecidos. • Diligencia formatos de mantenimiento de equipos de cómputo siguiendo normas de redacción y ortografía	**LCH- Valoración de producto** Plan de mantenimiento preventivo
Crecimiento personal y comunitario, Basado en los derechos fundamentales del trabajo, Promoviendo el uso racional de los recursos naturales	Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad construcción cultural y autonomía Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos, culturales y hábitos de convivencia Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz Evidencia respeto por el bien común la alteridad y el dialogo con el otro, con base en principios axiológicos	**LCH- Valoración de producto** Lista de chequeo de producto
Inventario de Herramientas de Redes de Datos		LCH- Valoración de producto Invrentario de herramientas de Redes.
Formatos de recepción de servicio.	Alista herramientas y materiales para el proyecto de cableado estructurado de acuerdo Con el plan de actividades Alista los equipos activos y de testeo de acuerdo con el plan de actividades	**LCH- Valoración de producto** Formatos Hoja menbrete, Ficha técnica
Protocolo de atención al cliente.	Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para	**LCH- Valoración de producto**

Instrumentos de evaluación <u>Producto:</u> Taller: Repaso reglas ortográficas básicas <u>Producto:</u> Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los textos **EVIDENCIA DE: Producto** **Nombre de la Evidencia:** Plan de alimentación e higiene para fortalecer el rol como técnicos laborales.	presentaciones, diagramación, bases de datos y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de cada programa y las necesidades de manejo de la información Establece protocolos, rutinas e instrucciones para la recepción de requerimientos de Servicio acorde a las políticas establecidas. Crea cronogramas para el seguimiento de servicios de acuerdo al tipo de solicitudes y Protocolos establecidos. Organiza la información adquirida en documentos de acuerdo con la herramienta utilizada. Caracteriza las solicitudes de los servicios que atiende de acuerdo a la clase y tipo de direcciona las solicitudes de servicio de acuerdo a protocolos establecidos. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.	**Lista de chequeo diagrama del protocolo de atención al cliente** **LCH- Valoración de producto** Taller: Repaso reglas ortográficas básicas Taller: Aplicación de la cohesión y coherencia en la construcción de los textos **Tecnica De Evaluacion: Valoración** del producto

Evidencia De: Producto Plan de acción para el manejo ambiental y el control de la SST	Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Administra un plan de higiene corporal dentro del contexto productivo. Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. El Plan de acción para el manejo ambiental y el control de la SST en su entorno. contiene: Diagnóstico de los riesgos ergonómicos de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Diagnóstico de los riesgos psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional Mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno.	**Instrumento De Evaluacion**: Lista de chequeo **Instrumento. de Valoración** Lista de chequeo de Producto

La clase presenta una actividad en la cual algunos aprendices Escriben una historia desde su propia experiencia y luego formula preguntas a sus compañeros para confirmar la comprensión de la misma. Idea de negocio que cada aprendiz plasmo se hará una feria de ideas de negocio	Técnicas para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Disposición de los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Orden de los materiales en el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. Pronuncia el vocabulario de forma adecuada. Expresa su opinión usando el vocabulario aprendido. Reporta noticias, problemas y desastres haciendo uso de las formas gramaticales adecuadas. Se expresa con fluidez y coherencia.	**Técnica:** Instrumento: Lista de chequeo **Lista de chequeo de producto** Caracterización de la idea de negocio propia

	Analizar el sector productivo de influencia Establecer oportunidades de negocio. Identificar necesidades empresariales del sector productivo de influencia Construir ideas de negocio	
Evidencias deConocimiento Realiza una actividad a través de la cual los aprendices comparten sus experiencias sobre situaciones en ambientes de trabajo y como las afrontaron, compartir desde su punto de vista que hubieran hecho.	-Se expresa con fluidez y coherencia. -Conoce el aparato tecnológico seleccionado y lo describe con confianza. -Pronuncia el vocabulario adecuadamente. -Utiliza las funciones gramaticales apropiadas en su presentación.	Técnica: Instrumento: Lista de chequeo

Evidencias de Desempeño: los aprendices demostraron la aplicación de los conocimientos adquiridos, las habilidades comunicativas desarrolladas tanto en contextos cotidianos laborales Comprende una historia explicada en un audio. Luego describe apropiadamente la situación usando sus propias palabras, usando la técnica del parafraseo.	Utiliza correctamente las funciones gramaticales para describir emociones y dar consejo. -Pronuncia el vocabulario de forma adecuada. -se expresa con fluidez y coherencia. -Hace preguntas y responde a ellas usando las funciones gramaticales adecuadas.	**Técnica:** Juego de roles **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

BASE DE DATOS: Es un conjunto de datos (unidad pequeña, ya sea letra o numero) que se unen para crear un tipo de información y por consiguiente esta información genera una especie de conocimiento, estas bases de datos son utilizados en diversos campos, más que todo en los buscadores.

C++: Lenguaje de programación que se utiliza para diseñar software y es la continuidad de C, pero este contiene un poco más de opciones.

CIBERNÉTICA: Es el estudio de la comunicación entre sistemas naturales como es el caso del hombre y sistemas artificiales como es el caso de las máquinas, a través de una constante interacción.

HIPERTEXTO: Son enlaces a vínculos que encontramos cuando estamos navegando en una página de Internet y que al dar clic sobre ellos automáticamente nos abre una nueva página que se relaciona con la que estamos utilizando.

INTELIGENCIA: Es la capacidad de desenvolverse en el entorno través de la utilización y adquisición del conocimiento.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: Este concepto lo definiría como una creación de máquinas que son capaces de crear conocimiento a partir de una especie de algoritmos, aunque debo decir que no se trata de crear inteligencia por sí sola, sino que como lo dije, esta inteligencia se crea a partir de una serie de cálculos

Interfaz: Punto en el que se establece una conexión entre dos elementos, que les permite trabajar juntos. La interfaz es el medio que permite la interacción entre esos elementos. En el campo de la informática se distinguen diversos tipos de interfaces que actúan a diversos niveles, desde las interfaces claramente visibles, que permiten a las personas comunicarse con los programas, hasta las imprescindibles interfaces hardware, a menudo invisibles, que conectan entre sí los dispositivos y componentes dentro de los ordenadores o computadoras.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención".

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una conducta irregular presentada por uno o varios servidores.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la propuesta que se presenta ante una entidad para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el desempeño del prestador.

Coherencia: Para que un texto tenga coherencia textual, es necesario que las diversas ideas que lo construyen, tanto las principales como las secundarias, se encuentren vinculadas lógica y eficazmente de modo que el lector pueda identificar el significado global del texto.

Cohesión: La cohesión textual, también conocida como cohesión léxica, es la unión entre palabras, párrafos, y oraciones, a través del uso de conectores, pronombres, sinónimos, antónimos, etc. con la finalidad de evitar el uso repetido de las palabras pero manteniendo una idea coherente para el lector.

Gramática: Es la parte de la Lingüística que estudia el conjunto de normas y principios que rige una lengua.

Ortografía: Es el sistema de reglas que regula la escritura de una lengua específica, como puede por ejemplo la lengua española.

ESTILOS DE VIDA SALUDABLE: hacen referencia a un conjunto de comportamientos o actitudes cotidianas que realizan las personas, para mantener su cuerpo y mente de una manera adecuada.

HÁBITOS ALIMENTICIOS: Para comer bien necesitas alimentarte de una manera variada y equilibrada. En tu dieta deben tener cabida distintos tipos de alimentos, en proporciones y cantidades variables.

HIGIENE: Una higiene adecuada te evitará muchos problemas de salud. El concepto de higiene no solo hace referencia al aseo y limpieza, sino que afecta al ámbito doméstico.

HIGIENE LABORAL: Conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

PRODUCTOS TOXICOS: Son muchos los productos tóxicos a los que el organismo está expuesto. La contaminación ambiental de las ciudades es considerada, en estos momentos, uno de los factores de riesgo más importantes para la salud.

HABITOS TOXICOS: El tabaco, alcohol y las drogas están prohibidos rotundamente. Solo se tolera el vino y la cerveza, pero solo una copa al día.

RUTA DE EVACUACIÓN Es el camino o la ruta diseñada específicamente con los planos del edificio, para que los trabajadores y visitantes evacuen las instalaciones en el menor tiempo posible teniendo en cuenta las medidas de seguridad.

SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD. Es una señalización que, relacionada con un objeto, actividad o situación determinada, suministra una indicación, una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante un plafón, un color, una señal luminosa, una señal acústica una comunicación verbal o señal gestual.

SALIDA DE EMERGENCIA: Es una estructura de salida especial para emergencias, tales como un incendio: el uso combinado de las salidas regulares y especiales permite una rápida evacuación, mientras que también proporciona una alternativa si la ruta a la salida normal es bloqueada.

IDEA DE NEGOCIO: Es el eje fundamental tras el que circula el negocio de la empresa. Surge cuando el empresario reconoce una idea innovadora y la relaciona con las capacidades creativas, organizativas y productivas de la compañía

LIDERAGO: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

COMPETENCIA: Es la condición en la cual diferentes agentes económicos que participan en un mercado aplican mejores estrategias de manera que puedan obtener un bien limitado y lograr

minimizar sus costos, maximizar sus ganancias y mantenerse activas e innovadoras frente a otros agentes.

CONSUMIDOR: Es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades.

HABILIDADES SOCIALES: Las habilidades sociales son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está.

Permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Estos comportamientos son necesarios para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

BIEN COMÚN: El bien común es un concepto que en general puede ser entendido como aquello de lo que se benefician todos los ciudadanos o como los sistemas sociales, instituciones y medios socio económicos de los cuales todos dependemos que funcionen de manera que beneficien a toda la gente.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. Inteligencia Emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

CONSTITUCION POLITICA: La constitución política, también llamada Carta magna o Carta Fundamental, es la ley máxima y suprema de un país o estado. En ella se especifican los principales derechos y deberes de sus participantes, y define la estructura y organización del Estado.

DERECHOS FUNDAMENTALES: Colombia acogió esta figura en la Constitución de 1991, donde se reconocen como derechos fundamentales aquellos que son necesarios para que la persona humana cuente con una vida digna, se trata entonces de garantías individuales que tienen todas las personas sin distinción y que son inherentes a su condición humana.

RECURSOS NATURALES: Se denominan recursos naturales a aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano; y que son valiosos para las sociedades humanas por contribuir a su bienestar y desarrollo de manera directa (materias primas, minerales, alimentos) o indirecta (servicios ecológicos).

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD: Es el estado en la cual las aspiraciones humanas puedan ser satisfechas manteniendo la integridad ecológica, es decir, que las acciones del hombre permitan la interacción con el medio ambiente y el desarrollo humano se mantenga a través del tiempo.

CARTA DEL TRATO DIGNO: Es un manual de servicio al ciudadano donde se establecen los principios, valores, derechos y deberes para asegurar la calidad y del servicio, garantizando los derechos de la ciudadanía**.**

MISIÓN: Es la forma con la que debemos trasladar nuestra visión de la vida a ideas más concretas y tangibles. Evidentemente, seguirá siendo abstracta, ya que sigue siendo una misión y no unos objetivos concretos, pero es la forma con la que podemos saber realmente en qué queremos estar enfocados

VISIÓN PERSONAL: es tener en mente la imagen futura de tu persona desarrollada por ti mismo, considerando el entorno real en el que te desenvuelves; la cual servirá de guía en el proceso de tu proyecto de vida profesional para evitar que te extravíes.

Se convierte en el impulso que motiva y dirige tus esfuerzos, dándole sentido y significado a lo que haces, bajo una perspectiva de mediano y largo plazo.

DERECHOS Y DEBERES: Qué son los derechos y los deberes. Los derechos son todos los mecanismos legales que protegen a los individuos. Los deberes son las obligaciones que deben cumplir para poder ejercer sus derechos. Los derechos y los deberes se crean para procurar la estabilidad social y una convivencia armoniosa entre los ciudadanos

question word	function	example sentence
what	asking for information about something	What is your name?
	asking for repetition or confirmation	What? I can't hear you. You did what?
what...for	asking for a reason, asking why	What did you do that for?

when	asking about time	When did he leave?
where	asking in or at what place or position	Where do they live?
which	asking about choice	Which colour do you want?
who	asking what or which person or people (subject)	Who opened the door?
whom	asking what or which person or people (object)	Whom did you see?
whose	asking about ownership	Whose are these keys? Whose turn is it?
why	asking for reason, asking what...for	Why do you say that?
why don't	making a suggestion	Why don't I help you?
how	asking about manner	How does this work?
	asking about condition or quality	How was your exam?
how + adj/adv	asking about extent or degree	see examples below

how far	distance	How far is Pattaya from Bangkok?
how long	length (time or space)	How long will it take?
how many	quantity (countable)	How many cars are there?
how much	quantity (uncountable)	How much money do you have?
how old	age	How old are you?
how come (informal)	asking for reason, asking why	How come I can't see her?

Bibliografia

- Ross, J. K. (2004). *Computer Networking: A Top-Down Approach.* Pearson.

  W.Stallings. (2004). *Comunicaciones y Redes de Computadores.* Madrid: Pearson, Prentice Hall.

  http://biblioteca.sena.edu.co:
- **TOMADO DE https://esteticaycosmiatria.com/protocolo-de-atencion/**
- Española, R. R. A. (2010). Ortografía de la lengua española. Espasa.
- El juego.net. [eljuego.free.fr]. (2002). Los signos de puntuación. [En línea] (03 abril de 2020). Recuperado de: http://eljuego.free.fr/Fichas_gramatica/FG_puntuacion.htm
- Huerta, S. (2010). Coherencia y cohesión. Herencia: Estudios literarios, lingüísticos y creaciones artísticas, 2(2), 76-80.
- Letras Heridas. [letraheridas.blogspot.com]. (17 de abril de 2013). El texto: adecuación, coherencia y cohesión. [En línea] (01 abril de 2020). Recuperado de: http://letraheridas.blogspot.com/2013/04/el-texto-adecuacion-coherencia-y.html
- Torrego, L. G. (2015). Ortografía de uso español actual. Ediciones SM España.

- Vilarnovo, A. (1991). Teorías explicativas de la coherencia textual. Revista española de Lingüística, 21(1), 125-144.
- Texas heart institute.Nutricion.recuperado de:https://www.texasheart.org/heart-health/heart-information-center/topics/nutricion/
- La capsula del medico.Drraydan.que son los nutrientes y de donde los obtenemos.recuperado de:https://www.youtube.com/watch?v=aHGRtwz0xAE
- Rioja salud.posturas correctas ante el ordenador.recuperado de : https://www.riojasalud.es/ciudadanos/catalogo-multimedia/prevencion-de-riesgos-laborales/higiene-postural?showall=1
- https://www.englishclub.com/vocabulary/wh-question-words.htm https://englishatiessf.webs.com/Daily%20Routine_pictures%20and%20questions.pdf.
- Álvarez, Francisco (2012). Riesgos Laborales: Como prevenirlos en el ambiente de trabajo. Colombia: Ediciones de la U.
- Gómez Gutiérrez, Jorge Alberto, (2015). Emprendimiento, Creatividad e Innovación, Ediciones Unisalle (1ra edición). Biblioteca virtual Sena
- https://www.emprendedores.es/gestion/a27644/modelo-3/
- Fuente: https://www.caracteristicas.co/idea-de-negocio/#ixzz6IwVk5oix Emprendedores Bavaria-Funde comercio
- Libro: *Competencias Sociales en las Relaciones Interpersonales y grupales* escrito por Alfonso Javier García Gonzáles Tomado de:
- https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5102475&query=competencias+sociales
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991, Tomada de: http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf
- https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1

CARTA DEL TRATO DIGNO SENA, Tomada de:

- http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/carta_trato_digno_2014.pdf
-

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Material de apoyo - Algoritmo de desensamble
- Material de apoyo – Presentación Access 2010
- Conceptos de redes

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	**Sandra Milena Duque Marles** **Cristian Camilo Lucio Soto** **Sandra Cundumí** **Edwin Aguirre Galeano**	**Instructor**	**Academica**	**26/03/2020**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Alvaro Jorge Cardona Echeverri. Luis Rodolfo Hurtado	**Instructor**	**Academica**	**13/04/2020**	