**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Atencion Integral al Cliente
- Código del Programa de Formación: 135303 Versión 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): 2733344. Ejecución de un programa de atención integral al cliente en empresas del Departamento del Atlantico
- Fase del Proyecto (si aplica): Análisis.
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Identificar las necesidades de apoyo técnico empresarial del sector económico de la Costa Atlántica.
- Competencia: 220501046 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información
- Resultados de Aprendizaje:
  220501046-2 Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
- Duración de la Guía de Aprendizaje #2 (horas): 12

## 2. PRESENTACIÓN

Cordial saludo aprendiz,

Bienvenidos al programa de formación **Atencion Integral al Cliente**, en el cual podrás adquirir diferentes destrezas para el manejo de la información apoyados en la competencia transversal del manejo de las TIC.



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 con la ayuda de softwares.

## 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:

***Actividad 1:*** **Herramientas tecnologicas (RA2)**

*Descripción de la actividad:*



Estimado aprendiz, a continuación, encontrará una historia relacionada con herramientas informáticas, teniendo en cuenta esta historia, usted deberá construir un relato, en el que involucre el uso de las siguientes herramientas (Word, Excel, Prezi, computación en la nube, correo electrónico, redes sociales y las demás que considere necesario).

"Tecnolopolis es una ciudad donde vive don memo la memoria más amargada, la señora mems y sus hijos Word, paint y Excel ellos eran una familia muy feliz, ellos siempre jugaban en Tecnolopolis

ubicada en la pantalla del computador de juanita, un día juanita metió la memoria de su amigo Carlos y esa memoria tenía un virus llamado viquingo, este virus llego en forma de niño, y los hijos de don memo y la señora mems , salieron a jugar como todos los días , pero ese día al llegar a su casa para almorzar se sintieron un poco raros, el médico panada (antivirus) les dijo que ese niño era el virus que circulaba por el computador , les dijo que la cura solo se encontraba en la ciudad de Memram (memoria RAM), el papá de los niños había nacido allá y sus padres seguían viviendo allí así que los abuelos de los niños tan pronto se enteraron fueron inmediatamente a llevarles la cura a los niños, los niños se alimentaron con la cura y avisaron a norton el policía, el cual 5 días después capturo a viquingo el cual ya tenía un compañero llamado troyano, el día siguiente a norton le hicieron una estatua por capturar a viquingo y troyano, los niños llamaron a norton su héroe". (Saritama, 2018)

El relato deberá ser desarrollado en forma individual y presentarse en plenaria en el ambiente de aprendizaje.

*Ambiente requerido:* aula de informatica

*Estrategias o técnicas didácticas activas:* Articulo

*Materiales de formación:* Aula Amplia, Computadoras y Equipos, Conexión a Internet, Video Beam o Pantalla tv

*Material de apoyo*: videos

*Duración de la actividad:* 3 hora.

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

En este momento el objetivo es brindarle las herramientas necesarias para desarrollar su proyecto formativo asistido en el uso de herramientas informáticas

***Actividad 2:*** **Uso y aplicación de las herramientas tecnológicas en el contexto laboral. (RA 2)**

*Descripción de la actividad:*

Apoyado en el uso de herramientas informáticas, construir una rejilla de conceptos en la siguiente tabla, que anexarán por escrito a su portafolio, con los siguientes términos:

| Término | Definición | Tipos | Características | Usos |
|---|---|---|---|---|
| Herramientas TIC | | | | |
| Hardware | | | | |
| Software | | | | |
| Servicios de internet | | | | |
| Office | | | | |

Seguidamente, el instructor liderará el "Foro: Uso y aplicación de las herramientas tecnológicas en el contexto laboral". Participa activamente.

*Ambiente requerido*: aula de informatica

*Estrategias o técnicas didácticas activas*: Foro

*Materiales de formación:* Aula Amplia, Computadoras y Equipos, Conexión a Internet, Video Beam o Pantalla tv

*Material de apoyo:* videos

*Duración de la actividad:* 3 horas.

### 3.3 Actividades de apropiación:

Ya hemos adentrado en el mundo de la informática y sus aplicaciones en la vida y en el ámbito profesional, ahora apropiaremos los conocimientos necesarios, para la implementación de su proyecto, se unificarán los conocimientos técnicos con las herramientas informáticas de tal manera que desarrollemos el proyecto formativo apoyado en el uso de ellas.

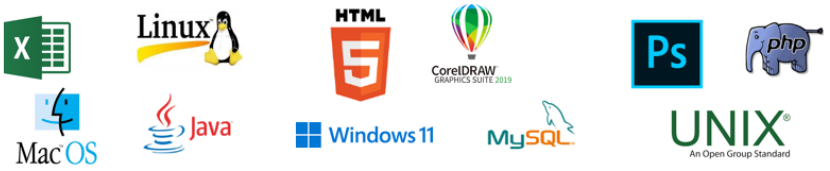
***Actividad 3: Elementos Software***

*Descripción de la actividad*:

El instructor socializará los conceptos de conjunto de programas denominados software, ahora usted ubicará en donde correponde y según los conceptos impartidos en formación. La actividad se desarrollará en forma individual y desescolarizada, se socializará de acuerdo a instrucciones dadas por su instructor.

## Tipos de Software

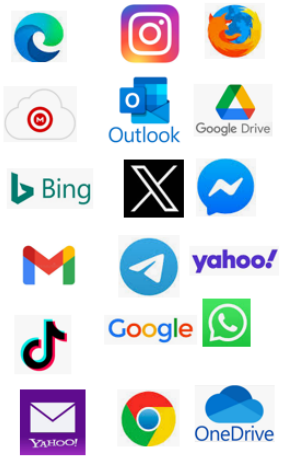
| Sistemas Operativos | De aplicación | De desarrollo |
|---|---|---|
| | | |




## Herramientas Colaborativas

| Correo electrónico | Navegador web | Redes Sociales |
|---|---|---|
| | | |

| Buscador web | Mensajería Instantánea | Computación en la nube |
|---|---|---|
| | | |




*Ambiente requerido:* sala de informatica

*Estrategias o técnicas didácticas activas:* Demostración silenciosa

*Materiales de formación:* Aula Amplia, Computadoras y Equipos, Conexión a Internet, Video Beam o Pantalla tv

*Material de apoyo:* videos, material sobre hardware y software

*Evidencias de aprendizaje:* presentación Powerpoint

*Instrumentos de evaluación:* herramientas digitales para evaluar

*Duración de la actividad*: 3 horas.

### 3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Es hora de poner en práctica tus conocimientos, con la información recogida a lo largo de la guía, realizaremos actividades que apoyarán nuestro proyecto formativo

***Actividad 4: Herramientas colaborativas***

*Descripción de la actividad:*

Enviar un correo electronico al instructor donde destaque la importancia de la herramientas TIC en su programa de formación. El correo debe estar bien estructurado en cuanto al Asunto, cuerpo de correo y Firma

*Ambiente requerido:* sala de informatica

*Estrategias o técnicas didácticas activas*: análisis de hechos

*Materiales de formación:* Aula Amplia, Computadoras y Equipos, Conexión a Internet, Video Beam o Pantalla tv

*Material de apoyo:* videos, material sobre correo electrónico

*Evidencias de aprendizaje*: correo electronico

*Instrumentos de evaluación*: herramientas digitales

*Duración de la actividad*: 3 horas.

## 4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Duración de la actividad: Evidencia de Conocimiento 1 hora, Evidencia de Desempeño 1 hora, Evidencia de Producto 2 horas. Total 4 Horas

| Fase del proyecto formativo | Actividad del proyecto formativo | Actividad de Aprendizaje | Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|---|---|---|
| Analisis | Identificar las necesidades de apoyo técnico empresarial del sector económico de | Analizar cómo elegir herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación | **Evidencia de conocimiento**<br><br>Actividad 1: Herramientas tecnologicas (RA2) | * Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, | **Conocimiento Instrumento:**<br><br>Formulación de preguntas<br><br>**Desempeño:** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | la Costa Atlántica. | (TIC) según las necesidades que identifiques, considerando cómo pueden mejorar los procesos y la eficiencia en diferentes entornos. | **Evidencia de desempeño**<br><br>Actividad 2: Uso y aplicación de las herramientas tecnológicas en el contexto laboral. (RA 2)<br><br>Actividad 3: Elementos Software<br><br>Actividad 4: Herramientas colaborativas | chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. | Técnica: Observación sistemática |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Antivirus: Un antivirus es un programa informático que tiene el propósito de detectar y eliminar virus y otros programas perjudiciales antes o después de que ingresen al sistema. (DEFINICIÓN ABC, 2018)

Drive: Es un servicio de alojamiento de archivos que fue introducido por Google el 24 de abril de 2012. Cada usuario cuenta con 15 gigabytes de espacio gratuito para almacenar sus archivos, ampliables mediante diferentes planes de pago. Es accesible a través del sitio web desde computadoras y disponen de aplicaciones para Android e iOS que permiten editar documentos y hojas de cálculo. (WIKIPEDIA, 2018)

Multimedia: Que está destinado a la difusión por varios medios de comunicación combinados, como texto, fotografías, imágenes de video o sonido, generalmente con el propósito de educar o de entretener. (GOOGLE, 2018)

Normas APA: Las siglas APA en inglés se corresponden con American Phychological Association. En 1929 esta entidad creó unas normas homogéneas de edición y presentación de documentos escritos. (DEFINICIÓN ABC, 2018)

Norton: Es un producto desarrollado por la división "Norton" de la empresa Symantec. Norton AntiVirus es uno de los programas antivirus más utilizados en equipos personales. Aunque se puede conseguir como

programa independiente, también se suele vender incluido en los paquetes Norton 360 y Norton Internet Security (WIKIPEDIA, 2018)

Nube Informática: Se trata de un servicio que funciona a través de internet que permite a los usuarios guardar información cualquier tipo: música, videos, en General y poderlos tener alojados en servidores dedicados, es decir en equipos que siempre permanecen encendido las 24 horas del día y los 365 días del año. (CLOUD MAGNA.COM, 2018)

On line: Que está disponible o se realiza a través de internet. (GOOGLE, 2018)

Prezi: Es un programa de presentaciones para explorar y compartir ideas sobre un documento virtual basado en la informática en nube (software como servicio).1 La aplicación se distingue por su interfaz gráfica con zoom, que permite a los usuarios disponer de una visión más acercada o alejada de la zona de presentación, en un espacio 2.5D (WIKIPEDIA, 2018)

Sistematizado: Que está ordenado siguiendo una estructuración lógica.

Software: El software es una palabra que proviene del idioma inglés, pero que gracias a la masificación de uso, ha sido aceptada por la Real Academia Española. Según la RAE, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. (DEFINICIÓN DE, 2018)

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS


CLOUD MAGNA.COM. (31 de enero de 2018). CLOUD MAGNA.COM. Obtenido de http://cloudmagna.com/blog/nube-informatica-cloud-computing/

Definición ABC. (27 de noviembre de 2017). www.definicionabc.com. Obtenido de https://www.definicionabc.com/tecnologia/celda.php

DEFINICIÓN ABC. (31 de enero de 2018). DEFINICIÓN ABC. Obtenido de https://www.definicionabc.com/tecnologia/antivirus.php

DEFINICIÓN ABC. (31 de enero de 2018). DEFINICIÓN ABC. Obtenido de https://www.definicionabc.com/comunicacion/estilo-normas-apa.php

DEFINICIÓN DE. (31 de enero de 2018). DEFINICIÓN DE. Obtenido de https://definicion.de/software/

exceltotal. (27 de noviembre de 2017). exceltotal.com. Obtenido de https://exceltotal.com/que-es-una-tabla-dinamica/

GCF AprendeLibre. (27 de noviembre de 2017). www.gcfaprendelibre.org. Obtenido de https://www.gcfaprendelibre.org/tecnologia/curso/microsoft_excel_2010/agregar_reglas_condicionales_a_los_datos/1.do

GOOGLE. (31 de enero de 2018). DEFINICIONES GOOGLE. Obtenido de https://www.google.com.co/search?q=define+on+line&oq=define+on+line&aqs=chrome..69i57.4312j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8

GOOGLE. (31 de enero de 2018). DEFINICIONES GOOGLE. Obtenido de https://www.google.com.co/search?q=define+Multimedia&oq=define+Multimedia&aqs=chrome..69i57.2375j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Microsoft. (27 de noviembre de 2017). support.microsoft.com. Obtenido de https://support.microsoft.com/es-es/help/211485/description-and-examples-of-data-validation-in-excel

Saritama, P. (31 de enero de 2018). Informática Humorística. Obtenido de http://inf0risa.blogspot.com.co/p/cuentos-informaticos.html

WIKIPEDIA. (31 de enero de 2018). WIKIPEDIA. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Norton_AntiVirus

WIKIPEDIA. (31 de enero de 2018). WIKIPEDIA. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Prezi

WIKIPEDIA. (31 de enero de 2018). WIKIPEDIA. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Google_Drive

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Claudia Patricia Ruiz | Instructora | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| **Verificación Técnica** | Nedid Pineda Rodríguez | Instructora | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| | Stella Patricia Vargas Martínez | Instructora | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| | Nelson Alonso Muete Forero | Instructor | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| | Alberto Guarín Cotrino | Instructor | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| | Rafaelino García Quiroga | Instructor | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| | Juan Camilo Pulgarín Vanegas | Instructor | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| | Fernan Alonso Cardona Quintero | Instructor | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| Revisión | Jasbleidy Contreras Beltrán | Instructora | Coordinación Contabilidad, Finanzas e Impuestos | 2019 |
| Aprobación | Jorge Enrique Cifuentes Bolaños | Coordinador Académico | Coordinación de contabilidad, finanzas e impuestos | 2019 |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Ruben Rodriguez** | **Instructor** | **Cedagro** | **2024** | **Actualización** |
| | **Katherine Ospino** | **Instructor** | **Cedagro** | **2024** | **Actualización** |
| | **Jesus Sarmiento** | **Instructor** | **Cedagro** | **2024** | **Actualización** |
| | **Alfredo Bermejo** | **Instructor** | **Cedagro** | **2024** | **Actualización** |
| | **Edilfren Becerra** | **Instructor** | **Cedagro** | **2024** | **Actualización** |