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:
  220501046-3 Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
- Duración de la Guía de Aprendizaje #3 (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:

Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

Actividad 1: **Importancia de su programa de formación en el sector productivo (RA3)**

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
- Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que va a adquirir durante su formación en el programa Técnico.
- Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
- Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente requerido: aula de informatica

Estrategias o técnicas didácticas activas: cuadro comparativo

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

Material de apoyo: Diseño Curricular del Programa

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: **Conceptos servicios en la nube y ofimatica (RA 3). Colaborativa.**

Descripción de la actividad:

Consulte los siguientes conceptos relacionados con servicios en la nube y ofimatica:

Concepto de Nube Privada y Nube Publica

Concepto de almacenamiento en la nube

Concepto de Servidor.

Concepto de procesador de texto.

Concepto de hoja de calculo.

Concepto de presentador de diapositivas.

Concepto de Colaboración.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Productos a entregar: reporte escrito que contenga los aspectos conceptuales más importantes del tema asignado.

Extensión: escrito que contenga el título del trabajo, aprendices participantes, ficha y programa.

Formato: documento Word o PDF

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: WORD Informes con Normas APA (RA 3)

Descripción de la actividad:

Mediante una consulta describa la estructura y el uso de los siguientes documentos, reporte escrito, carta, memorando, acta, circular interna y externa. En clase el instructor a través de la elaboración de un reporte escrito, contextualizará el uso de las Normas APA, ahora usted deberá construir uno de los documentos consultados y realizar uno teniendo en cuenta las normas técnicas colombianas (NTC) para la elaboración de documentos comerciales; en el material de apoyo podemos encontrar videos para la construcción de trabajos escritos apoyados en las normas APA y las NTC. El reporte solicitado, será entregado en forma digital y será realizado en forma presencial e individual, al finalizar la actividad el instructor retroalimentará cada documento.

Ambiente requerido: sala de informatica

Estrategias o técnicas didácticas activas: Reporte de Investigación

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

Material de apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=8W5OHhGa4pA

Evidencias de aprendizaje: documento Word

Instrumentos de evaluación: observación del producto

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: Realización de una combinación de correspondencia en Word (RA 3)

Descripción de la actividad:

Realizar una carta de invitación para 20 clientes a la inauguración de una nueva sede de una empresa ficticia utilizando combinación de correspondencia. La carta debe incluir los datos del cliente como nombre, dirección y teléfono, además del numero de cupo de invitados por cada cliente.

Ambiente requerido: sala de informatica

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

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

Material de apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=D1UB0MzVH3M

Evidencias de aprendizaje: documento Word

Instrumentos de evaluación: observación del producto

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 la Costa Atlántica.	Analizar cómo elegir herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) según las necesidades que identifiques, considerando cómo pueden mejorar los procesos y la eficiencia en diferentes entornos.	**Evidencia de conocimiento** Actividad 1: Cuadro comparativo acerca de la importancia de su programa de formación en el sector productivo (RA3) **Evidencia de desempeño** Actividad 2: Reporte escrito que contenga los aspectos conceptuales de servicios en la nube y ofimatica (RA 3). Colaborativa. **Evidencia de producto** Actividad 3: WORD Informes	* Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas	**Conocimiento Instrumento:** Formulación de preguntas **Desempeño:** Técnica: Observación sistemática **Producto:** Técnica: Observación del producto

			con Normas APA (RA 3) Actividad 4: Realización de una combinación de correspondencia en Word (RA 3)		

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**