PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. **Identificación de la guía de aprendizaje**
   - **Denominación del programa de formación**: Técnico en asesoría comercial
   - **Código del programa de formación**: 631101 - Versión 1
   - **Nombre del proyecto:** Impulso de la actividad de ventas en empresas comerciales de la región
   - **Fase del proyecto** análisis
   - **Actividad de proyecto**: AP1. caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado seleccionado.
   - **Competencia**:
     Técnica:
     - 260101033. Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas.

     Claves:
     - 240201528. Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
     - 220501046. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con 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:
     - 260101033-01. Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con el segmento de mercado.
     - 260101033-02. Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.

     Claves:
     - 240201528-01. Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos.
     - 240201528-02. Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.
     - 240201528-03. Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
     - 240201528-04. Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos.
     - 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- 1. 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

   - **Duración de la Guía**: 336 horas.

Técnicas: 192.
Claves: 144.

2. Presentación

La tecnología, el internet y el crecimiento vertiginoso de la competencia en cada uno de los mercados de consumo, conllevan a un menor número de clientes fieles a un mismo producto, por esto, las empresas deben impulsar la actividad de ventas de una forma estratégica y con acciones contundentes que les generen alta rentabilidad al momento de comercializar los productos.

Por lo anterior, resulta importante la identificación de los clientes potenciales que, clasificados y organizados, pueden brindar información asertiva para diseñar acciones eficaces que culminen con la venta del producto. Las empresas de hoy requieren personal altamente competitivo, no solo expertos en ventas, sino también con habilidades en el uso de tecnologías de información y comunicación, búsqueda de información en internet, competencias comunicativas en una segunda lengua, trabajo colaborativo y resolución de problemas, que sean integrales y se desempeñen con sentido de la ética profesional.

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

Como parte integral de su formación debe fortalecer sus conocimientos y destrezas con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), considerándose estas de vital importancia en la vida cotidiana y aún más en el manejo de la información financiera, contable, tributaria y organizacional de las empresas.

Ahora bien, es clara la necesidad de tener conocimientos básicos de matemáticas en cualquier ámbito, no solo el profesional o académico, muchos problemas de la vida diaria requieren un conocimiento mínimo sobre operaciones básicas, por ejemplo: revisar el saldo de una tarjeta de crédito, solicitar un préstamo, comprar víveres o realizar un presupuesto mensual. Es casi imposible encontrar una profesión o carrera que no lleve implícito algún componente lógico-matemático, o que incluya alguna rama de las matemáticas, por ejemplo, las ciencias sociales se basan en la estadística para realizar estudios e intentar predecir el comportamiento de un grupo de individuos; también se puede mencionar a las nuevas tecnologías, que se basan en algoritmos para facilitar las decisiones en la vida cotidiana, de eso se tienen ejemplos muy claros, como lo son el autocorrector del teléfono celular, las listas de Spotify, la lista de series o películas que sugiere Netflix o los *match* en una página de citas.

De otra parte, es importante organizar el tiempo con un promedio de trabajo diario de acuerdo con la distribución de evidencias en esta guía, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas y la consecución de los niveles de habilidad esperados. Igualmente, se recomienda explorar y apropiar el material de estudio, así como ahondar en el material complementario.

Se recomienda organizar un plan de trabajo y establecer tiempos para realizar cada una de las actividades de esta guía, trabajando de manera autónoma y colaborativa con sus compañeros, para lograr un crecimiento integral y permanente.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

En este apartado se encuentran las actividades de aprendizaje a desarrollar para apropiarse y poner en práctica los conocimientos por cada una de las competencias de la fase de análisis: “Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado seleccionado”.

3.1. Actividades de aprendizaje competencia técnica 260101033 - Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

En esta competencia, como parte del conocimiento del mercado, es importante la segmentación de los tipos de clientes que comprarán el producto que se comercializará, para ello, es importante identificar los nichos de mercado mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos para su posterior organización en una base de datos. En este orden de ideas, se proponen actividades de prospección de clientes de acuerdo con sus características y la forma cómo deben ser categorizados.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA1-260101033-AA1. Identificar segmentos de mercado teniendo en cuenta requerimientos de la organización

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido *“**Identificación de nichos de mercado**”* capítulos 1, 2 y 3.

Evidencias:

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

- **Evidencia de conocimiento: GA1-260101033-AA1-EV01. Cuestionario sobre caracterización de clientes**

Para determinar la apropiación del conocimiento técnico, usted debe realizar un ejercicio de conceptualización a través de una prueba de conocimientos que consta de selección múltiple con relación a los saberes análisis situacional, entornos y direccionamiento estratégico.

Para ejecutarla se contará con un tiempo máximo de 60 minutos y un solo intento para su presentación. Una vez iniciada, la prueba debe ser finalizada.

Para acceder a la prueba se deberá ingresar a la plataforma virtual y ubicar el cuestionario de esta actividad.

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

✓ Para presentar la evidencia se deberá remitir al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio**:** Cuestionario sobre caracterización de clientes **GA1-260101033-AA1-EV01.**

3.1.2 Actividad de aprendizaje GA1-260101033-AA2. Recopilar información en base de datos teniendo en cuenta los clientes potenciales

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del *"**Identificación de nichos de mercado**"*

Evidencias:

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

- **Evidencia de desempeño: GA1-260101033-AA2-EV01 Demuestra conformación de base de datos por tipos de clientes potenciales**

Para la elaboración de esta evidencia se debe realizar una recopilación de los datos en torno a la caracterización de los clientes. Para ello, puede utilizar cualquiera de los métodos de recolección de datos expuestos en el componente formativo y que más se adecúe para su producto. Las preguntas a tener en cuenta para la caracterización son:

Preguntas de identificación del cliente.

- ¿Cuál es su edad?
- ¿Sexo?: hombre o mujer.
- ¿Cuál es su trabajo u oficio? _____
- ¿Dónde trabaja? _____
- ¿Qué cargo desempeña? _____.
- ¿Cuál es su nivel de educación?
  - Primaria.
  - Secundaria.
  - Educación Superior.
  - Posgrado.
- ¿Cuál es su nivel de ingresos?
  - 1 SMLV
  - 2 a 4 SMLV
  - 5 a 7 SMLV
  - Más de 8 SMLV
- ¿Dónde vive?
- ¿Cuáles medios utiliza como medio de información?
  - Radio y televisión
  - Correo electrónico
  - Redes sociales.
  - Sistemas de mensajería (WhatsApp).

Preguntas de comportamiento

- ¿Cuáles son sus intereses?
- ¿Cuáles son sus desafíos? (describa las situaciones complejas a las que debe enfrentarse).
- ¿Cuáles son sus hábitos? (lo que hace con mayor frecuencia).

Una vez realizada la caracterización, organice las variables más frecuentes en una tabla como la siguiente.

Demográficas	Geográficas	Psicográficas	Conductuales

De acuerdo con la clasificación de las variables de segmentación, genere una base de datos de posibles clientes de su producto en una hoja de cálculo como se presenta en "**Anexo_creacion_bases_de_datos".**

Lineamientos para la entrega del producto:

✓ **Producto a entregar**: un documento con la caracterización y la base de datos.

✓ **Formato:** .xls.

✓ **Extensión**: libre.

✓ Para presentar la evidencia se deberá remitir al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Demuestra conformación de base de datos por tipos de clientes potenciales. GA1-260101033-AA2-EV01**.

3.1.3 Actividad de aprendizaje: GA1-260101033-AA3. Realizar caracterización de clientes según segmento de mercado y comportamiento de compra de los consumidores

Duración: 72 horas.

Materiales de formación a consultar: Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del componente formativo **"Prospección de clientes".**

Evidencias:

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

- **Evidencia de desempeño. GA1-260101033-AA3-EV01. Taller donde realiza caracterización de los prospectos de clientes seleccionados según segmentos**

Para la elaboración de esta evidencia se tiene como insumo la base de datos de clientes obtenida, la cual fue diseñada en la hoja de cálculo (Excel) anteriormente.

Para el desarrollo de la evidencia realice los siguientes pasos:

1. Use la herramienta filtro de Excel para ordenar la información en la base de datos e identificar los posibles clientes de su producto de acuerdo con el tutorial entregado. Se sugiere observar el siguiente

video tutorial como usar los filtros en excel https://www.youtube.com/watch?v=mats7wAKvG8 y de acuerdo con las indicaciones realice la actividad.

2. Puede usar la herramienta filtro para ordenar los datos de diferentes formas. Trate de identificar en la base de datos, los tipos de clientes según la siguiente clasificación:

   El cliente según su mercado:

   - Si el cliente pertenece a un mercado de consumo.
   - Si el cliente pertenece a un mercado industrial.
   - Si el cliente pertenece a un mercado de revendedores.
   - Si el cliente pertenece a un mercado de Gobierno.
   - Si el cliente pertenece a un mercado internacional.

   Así mismo, puede identificar si el cliente es actual (que ya compra el producto) o es un cliente potencial (que posiblemente compra el producto).

   Para mayor información de los tipos de clientes, puede consultar el Componente Formativo Prospección de clientes.

3. Organice y clasifique los datos en el archivo de acuerdo con los tipos de clientes, según la importancia de cada cliente y la cantidad

Lineamientos para la entrega del producto:

✓ **Producto a entregar**: un documento con la caracterización y la base de datos.

✓ **Formato:** .xls.

✓ **Extensión**: libre.

✓ Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de caracterización de los prospectos de clientes seleccionados según segmentos. GA1-260101033-AA3-EV01.**

3.1.4 Actividad de aprendizaje: GA1-260101033-AA4. Estructurar bases de datos con clientes potenciales utilizando herramientas de la tecnología, la información y la comunicación según segmento de mercado

Duración: 72 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe estudiar el contenido del componente formativo "**Manejo de la información"**.

Evidencias:

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

- **Evidencia de producto: GA1-260101033-AA4-EV01. Base de datos con caracterización de clientes**

Para la construcción de esta evidencia se debe desarrollar la evaluación del proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación propuestas en el componente formativo y se deben proponer acciones de mejoramiento a la prospección de clientes de acuerdo con objetivos organizacionales. Para este momento, es importante tener en cuenta el desarrollo de las etapas para la prospección de clientes:

Etapa 1. Identificar a los posibles clientes en perspectiva.
Etapa 2. Calificar a los candidatos en función de su potencial de compra.
Etapa 3. Elaborar una lista de clientes en perspectiva.

Posteriormente debe prospectar el cliente desarrollando el ciclo de los prospectos, el cual se compone de los siguientes pasos:

- Segmentación del mercado.
- Identificación de prospectos.
- Definición de candidatos.
- Contacto inicial.
- Preparación de la entrevista.

Finalmente, elabore un informe con los resultados de la prospección y la propuesta de algunas acciones para el mejoramiento. El informe debe tener la siguiente estructura:

- Portada.
- Índice.
- Introducción.
- Acciones de mejora en la prospectación.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Bibliografía.

Lineamientos para la entrega del producto:

✓ **Producto a entregar**: un documento con la caracterización y la base de datos.

✓ **Formato:** XLS en tarea del LMS.

✓ **Extensión**: libre.

✓ Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Base de datos con caracterización de clientes**. **GA1-260101033-AA4-EV01.**

3.2 Actividades de aprendizaje competencia 240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales

Las actividades propuestas para el desarrollo de esta competencia están diseñadas para potenciar el trabajo autónomo con las labores de investigación y generación de documentos sobre las temáticas planteadas, y el trabajo colaborativo, a partir de la interacción de aprendices e instructores mediante encuentros sincrónicos y asincrónicos.

En los encuentros sincrónicos el instructor realizará asesoría virtual para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades; la fecha y el horario para estos encuentros serán indicados oportunamente.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA1-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos aritméticos para resolver problemáticas de la vida cotidiana

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente: **Matemáticas. Nivel básico**.

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

- **Evidencia de conocimiento. GA1-240201528-AA1-EV01. Cuestionario sobre procedimientos aritméticos**

El desarrollo de esta actividad se realizará mediante un cuestionario, en el cual se han determinado y seleccionado una serie de preguntas que dan respuesta al primer resultado de aprendizaje: **"Identificar modelos matemáticos de acuerdo con los requerimientos del problema planteado en contextos sociales y productivos".**

Primero, debe revisar el material formativo del componente **Básico**, en el cual encontrará información acerca de las operaciones de conjuntos numéricos, proporcionalidad y su aplicación como regla de tres, porcentaje. En el anexo: "**Preguntas_conjuntos-240201528-AA1-EV01",** se presentan una serie de preguntas similares a las que encontrará en el quiz, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Revise el anexo.

Cuestionario procedimientos aritméticos. Debe responder el cuestionario disponible en plataforma y adicionalmente entregar un informe con el proceso utilizado para obtener las respuestas del mismo.

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

- Revisar el material de formación (conjuntos numéricos, operaciones aritméticas, razones y proporciones), seguramente le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en el cuestionario línea y presentar el informe con los procedimientos, para esto recuerde anotar las respuestas y el procedimiento en una hoja aparte. Para el informe debe elaborar una tabla como la siguiente, de acuerdo con el ejemplo presentado:

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

- Para presentar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario sobre procedimientos aritméticos. GA1-240201528-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA1-240201528-AA2. Resolver problemas de aplicación de situaciones de los contextos productivo y social a partir del uso de herramientas matemáticas

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente **“Matemáticas. Nivel Medio”**.

Evidencias:

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

- **Evidencia de desempeño. GA1-240201528-AA2-EV01. Informe del planteamiento de ecuación**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el cual usted resolverá un problema de aplicación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del **componente medio**.

Problema de aplicación

Una firma de arquitectos en una estrategia de mercadeo muy innovadora busca entregar a cada uno de sus clientes una casa en escala de chocolate, como la que se ve en la figura.

Figura 1

Prototipo de casa de chocolate



Nota. Tomada de Getty Images/iStockphoto (s.f.).

La repostería que contrataron para llevar a cabo dicho proyecto tiene dos inconvenientes. El primero es el uso óptimo de la materia prima en el diseño de las casas y el segundo es encontrar una opción económicamente viable para el empaque de la casa pues al ser comestible debe estar protegida con una vitrina de metacrilato.

Se solicita que para aportar a la solución de esta situación realice lo siguiente:

a. Plantee una ecuación que represente el área total de la casa de chocolate.

b. Busque una función que represente el costo total de una casa de chocolate vs. cantidad de casas de chocolate. Para esto, debe tener en cuenta que hay unos gastos fijos como el costo de la materia prima, el salario de los reposteros, costo del material de la vitrina en la que se entregará la casa entre otros.

c. Proponga una solución más rentable para la entrega de casas de chocolate.
d. Plasmar estos resultados en un documento donde justifique la solución que le dio al problema.

- **Informe planteamiento de ecuación.** Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el cual aborde los siguientes puntos:
  - Portada.
  - La ecuación que define el área total de la casa y su respectiva explicación.
  - La función que relaciona el costo de producción de las casas vs. cantidad de casas de chocolate, con su respectiva justificación.
  - Propuesta de mejora de proceso.
  - Conclusiones.
  - Bibliografía (se puede apoyar en la biblioteca virtual del Sena http://biblioteca.sena.edu.co/).

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** informe del planteamiento de la ecuación.
  - **Formato:** PDF.
  - **Extensión:** libre.
  - Para hacer el envío del informe remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Informe del planteamiento de ecuación GA1-240201528-AA2-EV01.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA1-240201528-AA3. Realizar un muestreo estadístico acerca de una situación contextualizada en la vida diaria

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente "**Matemáticas. Nivel Intermedio"**.

Evidencias:

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

- **Evidencia de desempeño. GA2-240201528-AA3-EV01. Video presentación del caso**

Para esta actividad se toma como estrategia el aprendizaje estudio de caso, en el cual usted debe realizar el análisis de la información presentada utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el componente formativo.

Caso de estudio
Censo de población y vivienda en Colombia
Busque información en la página oficial sobre el último Censo realizado en Colombia, el cual da cuenta de la población y vivienda, a partir de un conteo y caracterización de los habitantes colombianos, así como de sus viviendas y hogares constituidos en el país.
Con esta información obtenida se pretende generar información estadística relevante, la cual es un referente para la toma de decisiones en el orden político, económico y bienestar social, entre otros factores.
La información se presenta distribuida en tres categorías (https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-

poblacion-y-vivenda-2018):

- ¿Cuántos somos? Presenta la distribución de la población por sexo, grupos de edad (estructura de la población) y el porcentaje de personas (proporción) que tienen dificultades para realizar actividades cotidianas, así como las que saben leer y escribir, las que asisten a alguna institución educativa en los departamentos y municipios de la región, nivel educativo alcanzado, fecundidad por grupos de edad, promedio de hijos por mujer. También se presenta información de migración interdepartamental en el último año, características de los extranjeros residentes en Colombia (sexo, edad, ocupación, nivel educativo), inmigración internacional en los últimos 5 años y el último año.

- ¿Dónde estamos? Presenta la distribución por ubicación geográfica de la población, los hogares y las viviendas en el territorio nacional (cabeceras municipales, rural disperso, centros poblados), así como el lugar de nacimiento de los residentes en los departamentos y municipios de la región. También se presentan los indicadores demográficos por departamento, la tasa de alfabetismo por departamento, el porcentaje (proporción) de migración interna por departamento.

- ¿Cómo vivimos? Presenta el total de hogares y viviendas, su uso (residencial o mixto), su distribución por tipo (casa, apartamento, cuarto, étnica), el acceso a servicios públicos, de dónde obtienen el agua los hogares para preparar los alimentos; además, el porcentaje de personas (proporción) por hogar en los departamentos y municipios de la región, los tipos de hogar (unipersonal, nuclear, monoparental, extensos), y porcentaje de mujeres y hombres que son jefes de hogar.

Realice un análisis detallado de la información, revise si existen gráficos estadísticos que soporten dicha información, en caso de no encontrarlos, elaborarlos (por ejemplo, histogramas, diagramas de barras, diagramas circulares, entre otros, dependiendo de las variables analizadas).

A partir de la información consultada, determine las variables que fueron objeto de medición en este censo y establezca, a partir de ello, cómo estos datos son esenciales para determinar el desarrollo de las variables demográficas (por ejemplo, el tamaño de los hogares, el índice de envejecimiento, el índice de juventud, los fenómenos migratorios dentro del país y, desde y hacia el exterior, por mencionar algunos).

Con base en los resultados obtenidos, por medio de un video promocional exponga las conclusiones extraídas de la consulta del caso. Debe incluir en el video:

- Una presentación inicial.
- La explicación del instrumento usado para la recolección de datos y la caracterización de los mismos.
- Tablas y gráficos (utilice colores adecuados para la presentación de gráficos).
- Análisis de la información tabulada o graficada.
- Conclusiones con base en el análisis de la información.
- Procure utilizar colores adecuados en toda la presentación, si va a hacer uso de imágenes, estas deben ser acordes al tema tratado y al público al que se va a presentar.
- Pruebe ayudarse con el siguiente texto: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4412/2/02-Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma:

- Grabar un video de la presentación de su propuesta de lanzamiento. Esta debe tener una duración de máximo 5 minutos.
- El video debe estar editado y poseer buena calidad de audio.
- Se debe expresar el proceso y la solución a este (idea propuesta).
- El aprendiz debe ser el presentador del video.
- Se pueden utilizar ayudas audiovisuales que permitan comprender mucho más la propuesta.
- No hay límite para la creatividad.
- Al final del video deben aparecer los créditos con los datos del aprendiz.

Especificaciones técnicas del video:

- Formato de grabación: MP4.
- Resolución: mínimo 720p.
- Equipos recomendados para hacer la grabación: teléfono celular, cámaras digitales, cámaras de computador, cámaras de acción, entre otras.
- Programas recomendados para hacer la edición del video: Windows Movie Maker, Adobe Premiere, IMovie, Adobe Spark, entre otros.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto para entregar:** un video promocional con las conclusiones sobre el caso planteado.
- **Formato:** video.
- **Extensión:** 5 minutos máximo. Para hacer el envío del informe remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Video presentación del caso GA1-240201528-AA3-EV01.**

3.2.4 Actividad de aprendizaje GA1-240201528-AA4. Crear un algoritmo para sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volumen de figuras planas y sólidos regulares

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente **"Matemáticas. Nivel Avanzado"**.

Evidencias:

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

- **Evidencia de desempeño. GA2-240201528-AA4-EV01 Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes**

Esta actividad se basa en el aprendizaje basado en problemas. Consiste en proponer un algoritmo que permita calcular el área y perímetro de figuras planas y el volumen de sólidos regulares valiéndose de herramientas computacionales. Se recomienda lo siguiente:

a. Consultar las figuras geométricas y las fórmulas que definen tanto el área como el volumen según sea el caso. Para ello, se recomienda el apoyo en recursos multimedia y otras alternativas bibliográficas a las que usted tenga acceso.

b. Puede guiarse por el siguiente material multimedia que le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo (revise la videografía que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE).

c. Después de tener la información completa y organizada diseñe un algoritmo.
d. Piense en la siguiente pregunta: si tuviera un sólido irregular, ¿qué método utilizaría para calcular el volumen?

e. Realice una presentación donde explique la solución al problema dado.

Evidencia algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes: realice un algoritmo donde muestre la solución al problema. Para la entrega de esta evidencia tenga en cuenta que la presentación debe tener:

- Introducción.
- Problema planteado.
- La información recolectada de fórmulas y figuras.
- El algoritmo diseñado (incluyendo el proceso).
- Conclusiones.

Lineamientos para la entrega del producto:
Producto para entregar: un documento con el algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.

- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** 10 páginas máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes GA1-240201528-AA4-EV01.**

3.3 Actividades de aprendizaje de la competencia 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con necesidades de manejo de información

Las actividades de aprendizaje que se presentan buscan el desarrollo de competencias para optimizar el proceso y los productos de las diferentes áreas de ocupación, lo que incluye la identificación y apropiación de los conceptos de *software*, su clasificación y las herramientas de internet, el dominio y aplicación de herramientas ofimáticas y la importancia de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los diferentes procesos.

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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente "**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 de producto. GA1-220501046-AA1-EV01. Mapa conceptual - *Software* y servicios de internet**

El objetivo de la evidencia es la identificación y apropiación de los conceptos sobre el *software*, su clasificación y las herramientas que ofrece Internet, aplicando la estrategia de la lluvia de ideas. Debe ser creativo y se recomienda:

- Explorar la plataforma y los 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.
- Incluir 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 **"Mapa-220501046-AA1-EV01"** para el aprendiz, que le orientará en el proceso.
- Usar figuras, imágenes, frases cortas y colores.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **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 página.
- 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

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente **"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 de conocimiento. GA1-220501046-AA2-EV01. Taller - Utilización de las herramientas de ofimática.**

El objetivo de esta evidencia es el dominio de herramientas ofimáticas y colaborativas, aplicando la estrategia de aprender haciendo mediante la resolución de un taller propuesto.

Para la elaboración del taller, 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"**. 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 (5) integrantes para compartir el tablero creado, el cual debe compartirse además con el instructor.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **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:** Word
- **Extensión:** El 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

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente "**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 de conocimiento. GA1-220501046-AA3-EV01. Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC**

El objetivo de esta evidencia 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. Para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar lo mostrado en el componente formativo: **"Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)"**, en el tema de mejora continua, y tener en cuenta que debe:

- 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 aspectos y 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 para la entrega del producto:

- **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:** 10 páginas, máximo.
- 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 aprendizaje de la competencias 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

Durante el desarrollo de las actividades, se debe comprender vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales, de acuerdo con nivel principiante A1.2 del MCERL (la construcción de los diferentes programas de formación en inglés emplea el MCERL como instrumento de referencia para proveer los conocimientos requeridos para alcanzar el nivel.)

Además, se combinan elementos lingüísticos y comunicativos de acuerdo con información personal, rutinas, descripción de lugares y personas, y descripción de situaciones que están tomando lugar en el momento de habla, en la lengua inglesa, contextualizando al aprendiz en ambientes que proponen un uso real del idioma inglés y mejoren su formación integral.

3.4.1 Actividad de aprendizaje: GA1-240202501-AA1. Identificar situaciones cotidianas y futuras a través de una interacción social oral

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente: "**Level 1 - MCER A1.1**".

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

- **Evidencia de conocimiento: GA1-240202501-AA1-EV01. Cuestionario**

Presenta un cuestionario (evaluación en línea) para evaluar comprensión lectora, auditiva y gramatical del nivel, el cual consta de quince (15) preguntas y un tiempo aproximado de 45 minutos.

Lineamientos para el desarrollo de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el desarrollo de la evidencia **Cuestionario GA1-240202501-AA1-EV01.**

❖ **Evidencia de desempeño. 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 sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, pasatiempos 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 o 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), acompañadas 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 la realización de 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. Debe comprobar que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

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:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **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 lengua, el exteriorizar lo aprendido es uno de los más valiosos aportes, en 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.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es **"Level 1 - MCER A1.1".**

Evidencias:

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

- **Evidencia de producto: 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, Crello, Word, PowerPoint o cualquiera 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 a 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 en inglés, además, aplique las normas APA para las referencias y la 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 del documento, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **Folleto GA1-240202501-AA2-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación

Evidencia de conocimiento: Cuestionario sobre caracterización de clientes. **GA1-260101033-AA1-EV01**	Elabora segmentación de clientes de acuerdo con producto o servicio ofertado.	**Cuestionario.** IE-GA1-260101033-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Demuestra conformación de base de datos por tipos de clientes potenciales. **GA1-260101033-AA2-EV01**	Recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado.	**Lista de chequeo** IE-GA1-260101033-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Taller donde realiza caracterización de los prospectos de clientes seleccionados según segmentos. **GA1-260101033-AA3-EV01**	Identifica prospectos de clientes según criterios de segmentación. Selecciona clientes de la organización teniendo en cuenta herramientas de análisis.	**Lista de chequeo** IE-GA1-260101033-AA3-EV01
Evidencia de producto: Base de datos con caracterización de Clientes **GA1-260101033-AA4-EV01**	Evalúa el proceso de prospección de clientes de acuerdo con técnicas de evaluación. Propone acciones de mejora a la prospección de clientes de acuerdo con objetivos organizacionales.	**Lista de chequeo** GA1-260101033-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Cuestionario procedimientos aritméticos. **GA1-240201528-AA1-EV01.**	Define procedimientos matemáticos según la situación problemática. Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados. Plantea reglas de tres de acuerdo con la relación entre las variables.	**Cuestionario** IE-GA1-240201528-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño:	Resuelve ecuaciones o sistemas de ecuaciones de	**Lista de chequeo** IE- GA1-240201528-AA2-EV01.

Informe de Planteamiento de ecuación. **GA1-240201528-AA2-EV01-EV01**.	acuerdo con principios matemáticos. Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	
Evidencia de producto: Video presentación del caso **GA1-240201528-AA3-EV01-EV01.**	Representa el conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística. Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	**Lista de chequeo** IE-GA1-240201528-AA3-EV01
Evidencia de desempeño: Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. **GA1-240201528-AA4-EV01.**	Calcula perímetros, áreas y volúmenes de acuerdo con los elementos de la figura geométrica.	**Lista de chequeo** IE-GA1-240201528-AA4-EV01
Evidencia de producto: Mapa conceptual - *Software* y servicios de internet. **GA1-220501046-AA1-EV01.**	Reconoce características de equipos TIC, tipos de *software* y servicios de Internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. Elige herramientas TIC de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso.	Lista de chequeo **IE-GA1-220501046-AA1-EV01**
Evidencia de conocimiento: Taller- Utilización de las herramientas de ofimática. **GA1-220501046-AA2-EV01.**	Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo.	Lista de chequeo **IE-GA1-220501046-AA2-EV01**

	Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, *software* para presentaciones y *software* específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de *e-learning* y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos realizados.	
Evidencia de desempeño: Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. **GA1-220501046-AA3-EV01.**	Aplica buenas prácticas de uso de las TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	Lista de chequeo **IE-GA1-220501046-AA3-EV01**
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. **GA1-240202501-AA1-EV01.**	Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante.	Cuestionario **IE-GA1-240202501-AA1-EV01**
Evidencia de desempeño: Video presentación**. GA1-240202501-AA1-EV02.**	Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante.	Lista de chequeo **IE-GAI1-240202501-AA1-EV02.**

Evidencia de producto: Folleto. **GA1-240202501-AA2-EV01**	Comprende palabras y frases muy sencillas en letreros, catálogos o similares de uso laboral cotidiano.	Lista de chequeo **IE-GAI1-240202501-AA1-EV02.**

5. Glosario de términos

Base de datos: herramienta fundamental en el entorno informático hoy en día y tiene aplicación en la totalidad de campos como negocios, organizaciones y en la vida personal. Su aplicabilidad responde a la necesidad de gestionar datos que provean información pertinente.

Cliente: persona o entidad que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Encuesta: método de investigación y recopilación de datos utilizado para obtener información a un grupo de individuos sobre diversos temas.

Entrevista: charla en la que una persona hace a otra una serie de preguntas sobre un tema determinado.

Fidelizar: acción dirigida a conseguir que los clientes mantengan relaciones

Mercadeo: proceso mediante el cual las empresas crean valor para sus clientes y generan fuertes relaciones con ellos para, en reciprocidad, captar valor de los clientes.

Mercado de consumo: son todas aquellas personas que adquieren o compran bienes y servicios y luego los utilizan para satisfacer sus necesidades finales.

Mercado meta: grupo de personas ideales para adquirir tu servicio o producto, al que debemos dirigir nuestra atención y esfuerzos de *marketing*.

Mercado: proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio.

Modelo de negocio: herramienta previa al plan de negocio que permitirá definir con claridad qué se va a ofrecer al mercado, cómo se va a hacer, a quién se le va a vender, cómo se le va a vender y de qué forma generar ingresos.

Observación: técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Posicionamiento: forma en que un producto está definido por los consumidores en atributos importantes, y el lugar que ocupa en la mente de los consumidores respecto a los productos competidores.

Prospecto: cliente potencial que encaja con las características del cliente ideal, dispone de los medios para comprar (dinero) y está autorizado a tomar decisiones de compra.

Retener: sucede cuando una empresa planifica un conjunto de estrategias de fidelización y acciones para mantener a los clientes actuales a largo plazo.

Segmento de mercado: grupo de consumidores (en su mayoría homogéneo, ya sea por determinadas características o por sus necesidades), que son identificados como un mercado que presenta deseos o hábitos de compra parecidas y que potencialmente responderían similar a la estrategia desarrollada por el mix de *marketing*.

Segmentación: proceso de dividir un mercado en grupos de clientes potenciales con necesidades y/o características similares y que pueden requerir un producto diferente y/o una forma de comunicación distinta.

Ventas: actividades relacionadas con la venta o la cantidad de bienes vendidos en un período de tiempo determinado. La entrega de un servicio por un costo también se considera una venta.

6. Referentes bibliográficos

ABA English. (s. f.). *Cómo pronunciar th en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Agüero, C. (2014). Estrategia de fidelización de clientes.

Carmona, G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico* I. Editorial. http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?il=8713

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios.* Díaz de Santos.

Colombia Aprende. (s. f.). *Currículos exploratorios en TIC.* http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/curriculos_ex/n1g10_fproy/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html

Congreso de Colombia. (2000). Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. [Julio 10 de 2000]. DO. Nº 44.078. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672

Cravens D., y Piercy, N. (2007). *Marketing estratégico*. McGraw Hill Interamericana.

Fresno, C., y ProQuest. (2018). *¿Cómo funciona internet?* El Cid Editor.

Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes* [Video]. YouTube. https://youtu.be/-4ooZlyprmc

Gaskin, S., y Vargas, A. (2013). *GO! Microsoft. Word 2013.* Pearson. https://issuu.com/clavelpech/docs/go_microsoft_word_2013

Gómez, A., y Ania, I. (2008). *Introducción a la computación.* Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=bookmark-GVRL&xid=e776cc71

Grupo Bancolombia. (2018). *10 herramientas de trabajo colaborativo*. https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/herramientas-trabajo-colaborativo

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

Ibiza, D. [David Ibiza: WordPress y Marketing Online]. (2019). *Tutorial Trello: guía de uso con ejemplos reales prácticos.* [Video]. YouTube. https://youtu.be/_UB44coH3SM

Kotler, P., y Lane, K. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson Educación. http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf

Lambin, G. (2008) *Dirección de marketing, gestión estratégica y operativa de mercado*. McGraw-Hill.

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*. OM Pronounce. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

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

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un plan de marketing*. Gestión 2000.

Promove Consultoría. (2012). Atraer fidelizar clientes. Xunta de Galicia.

Real Academia Española - RAE. (1970). *Diccionario de la lengua española*. Espasa-Calpe.

Schnarch, A. (2013). *Marketing para pymes.* Alfa Omega.

Valencia, H. (2007). *Diccionario de marketing*. Panamericana Editorial.

Valentín, G. (2015). *Ofimática*. Editorial CEP. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51049?page=16

Vaughan Systems. (2012). *Inglés. Ciclo formativo. Grado superior*. McGraw-Hill Education. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Paolo Andrés Cantillo Largo	Experto Temático	Centro de Comercio Regional Antioquia	18 de sept. de 21
	Zenith Chinchilla Ruedas	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Septiembre 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora instruccional	Centro de gestión industrial – Regional Distrito Capital	Septiembre 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre 2021
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Octubre del 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					