PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Atención integral al cliente.
- **Código del programa de formación:** 135303.
- **Nombre del proyecto:** Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Identificar clientes.
- **Actividad de proyecto:** Conocer las características de los clientes.
- **Competencias:**
  Técnica:
  210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

  Claves:
  - 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
  - 240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
  - 240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
  - 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:**
  Técnico:
  210601020**-**01 **-** Reconocer al cliente de acuerdo con protocolos de servicio y política de inclusión.

  Claves:
  - 220501046-01 - Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas.
  - 220501046-02 - Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
  - 220501046-03 - Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos.
  - 220501046-04 - Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

  - 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.

- 240201524-01 - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 240201524-02 - Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 240201524-03 - Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- 240201524-04 - Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

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

- **Duración de la guía:** 336 horas
  - Técnicas: 144 horas.
  - Claves: 192 horas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz se da la bienvenida a este proceso formativo, para desarrollar la fase denominada Identificar clientes desarrollará habilidades de atención al cliente, al igual que lo que tiene que ver con ejecutar los protocolos de atención al cliente y conocerá las características de los clientes, este aprendizaje le permitirá adquirir herramientas como colaborador de atención al cliente, lo que redundará en que su empresa logre captar y fidelizar clientes logrando ser un factor de éxito en cuanto a eficiencia y eficacia, todo dirigido a lograr la satisfacción completa del cliente.

Con el fin de lograr esta fidelización de clientes es importante tener una efectiva comunicación, por lo que es muy importante contar con 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, al igual que es indispensable contar con el manejo del inglés y con ello, fortalecer las competencias comunicativas en dicho idioma que conlleven a una mejor relación con el cliente y sus necesidades.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía contará con el acompañamiento del equipo de instructores asignados al programa, que de forma continua y permanente lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico. De igual manera, los instructores programarán encuentros para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. Las fechas y los horarios para estos encuentros se indicarán oportunamente.

El desarrollo de esta guía articula competencias específicas (técnicas) y claves que le permitirán alcanzar una formación integral; es importante recalcar que los buenos resultados dependen en gran medida de su compromiso personal, el trabajo colaborativo, la participación y motivación constante y, la organización de su tiempo, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de Identificar clientes para el proyecto formativo **Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia**.

- **Actividad de reflexión inicial**

Los clientes son el eje central de cualquier tipo de organización, ya que son ellos los que compran productos y servicios para satisfacer sus necesidades, por esta razón, las empresas siempre deben brindar un excelente servicio y ofrecer productos de excelente calidad, con el fin de tener una ventaja competitiva en el mercado. Para que el cliente sienta que es el eje de la empresa, esta debe concentrarse en un análisis de la estrategia corporativa, un conocimiento y segmentación de sus clientes, analizar los procesos clave desde el punto de vista del cliente y analizar la cultura organizacional del área de relación con el cliente, teniendo en cuenta lo anterior y sus conocimientos previos frente a este tema, se invita a que reflexione y en su libreta de apuntes responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué importancia tiene comprender quién es su cliente?
- ¿Considera que conocer la tipología de clientes le ayuda a llevar a cabo una buena atención al cliente?
- ¿Está de acuerdo con que la satisfacción del cliente depende de su buena atención?
- ¿Qué estrategias utilizaría para fidelizar los clientes?
- ¿Qué importancia tienen los protocolos de atención al cliente?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí le sirve de insumo para comenzar contextualizado sobre lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

3.1. Actividades de aprendizaje de la competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa (210601020).

En el desarrollo de esta competencia se realizarán procesos que le permitirán desarrollar los conocimientos y habilidades necesarios para atender clientes en los diferentes servicios donde desempeñe sus funciones, también le dará las herramientas necesarias para reconocer a sus clientes, ya que cada uno de ellos tiene unas características y comportamientos diferentes. El reconocimiento de los tipos de clientes le permitirá prestar un mejor servicio, al igual que aplicar los protocolos de servicio y las políticas de inclusión que existen para atenderlos de la mejor manera, logrando con esto su fidelización para con la empresa.

Con la presente guía de aprendizaje desarrollará la competencia “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa” con la que se va adentrando en el contexto empresarial, siendo el cliente hacia donde están dirigidos los diferentes procesos que se llevan a cabo en todo tipo de empresa; por tanto, es fundamental propender por la satisfacción de este, conociéndolo, valorando el servicio prestado y proporcionándole soluciones y mejoras significativas que garanticen su fidelización y el cumplimiento de estándares de calidad determinados por la empresa. El trabajo a desarrollar es autónomo y a la vez colaborativo, es decir, se requiere de su compromiso como aprendiz para analizar los contenidos, realizar las actividades propuestas, ser crítico y propositivo ante el aprendizaje y también apoyarse en su

grupo de trabajo para que a través del trabajo en equipo maximicen el proceso y logren un verdadero aprendizaje significativo.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA1-210601020-AA1. Gestionar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la identificación y atención al cliente de acuerdo con políticas de la organización.

Las empresas deben gestionar los recursos técnicos y tecnológicos para el buen desempeño de sus colaboradores, con estos recursos se generan las herramientas necesarias para cubrir expectativas tanto de los clientes internos como externos, el propósito, entonces, es que se logren los objetivos y políticas de la empresa que es la de la satisfacción de sus clientes. Lo anterior es lo que se busca que comprenda a través de esta actividad de aprendizaje.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Reconocimiento de clientes**".

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

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV01. Evaluación. Los clientes como eje de la organización.**

Para las organizaciones lo más importante son los clientes, ellos son los que con la compra de los productos y/o servicios sostienen las empresas, es por esto que se deben planear estrategias que giren en torno al servicio y atención de los mismos, una de las actividades más importantes debe ser fidelizarlos, esto se logra descubriendo sus necesidades y ofreciéndole soluciones que los dejen satisfechos.

Todas las decisiones, políticas, estrategias, objetivos, responsables, entre otras, hacen parte fundamental de la planeación que debe hacer la empresa, pensando en el cliente y en la atención y el servicio de calidad que debe ofrecerle.

Con lo anterior y con el propósito de verificar los conocimientos adquiridos, se invita a que resuelva la evaluación en línea, atendiendo lo aprendido en el componente formativo mencionado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación en línea.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 50 minutos.
- Para el desarrollo de este cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evaluación. Los clientes como eje de la organización. GA1-210601020-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV02. Documento escrito. Diagnóstico sobre los segmentos y clientes de la empresa.**

Para las empresas es muy importante tener un diagnóstico de la segmentación de sus clientes presentes y futuros, ya que de ese diagnóstico sale la planeación de los productos y servicios a ofertar. Esta segmentación de clientes proporciona a la empresa la identificación de las necesidades de sus grupos objetivo, reconociendo sus características comunes; dentro de los segmentos se encuentran clientes similares y cada segmento tiene compradores diferentes, lo que permite a las organizaciones evaluar a sus clientes con precisión y planear estrategias de *marketing* (mercado) específicas que le permitan captar clientes para que adquieran sus productos y servicios con el fin de fidelizarlos en el tiempo.

Basado en lo anterior, para el cumplimiento de esta evidencia tenga en cuenta lo siguiente:

➢ Conforme un equipo de trabajo con el fin de que realicen las evidencias grupales que se presentan, el número de aprendices por equipo puede ser entre 3-5 personas, de acuerdo con lo indicado por el instructor.

➢ Con su equipo de trabajo elaboren un diagnóstico sobre los segmentos y clientes de la empresa del sector productivo al que pertenezca alguno de los integrantes del equipo, tengan en cuenta que el proyecto formativo al que apunta este programa es **Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia**, esto con el fin de que el aprendizaje sea significativo, por lo que es muy importante que elijan una empresa que carezca de protocolos y de portafolio o en su defecto que se le puedan hacer propuestas de mejora en estos aspectos (de no estar laborando ninguno de los integrantes o no conseguir la empresa para trabajar de manera real deben simular y crear una empresa para el desarrollo de la evidencia).

➢ La idea de esta solicitud es hacer un trabajo colaborativo con esa empresa durante lo que dure su proceso de formación en este programa.

➢ El diagnóstico debe presentarse en documento PDF con las Normas APA y debe contener la siguiente estructura:

- ✓ Descripción de los segmentos de clientes con los que cuenta la empresa.
- ✓ Productos y servicios más rentables de la empresa y qué clientes los consumen.
- ✓ Descripción de la calidad de los productos y servicios.
- ✓ Indicadores de grado de eficiencia del personal de atención y servicio al cliente.
- ✓ Reporte de los departamentos de atención al cliente que necesitan más recursos (ventas, *call center*, entre otros).
- ✓ Resultados de análisis de qué tan motivados están los funcionarios de atención al cliente (genere algunas entrevistas escritas).

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento escrito.
- **Formato:** PDF con Normas APA.
- **Extensión:** Libre.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento escrito. Diagnóstico sobre los segmentos y clientes de la empresa. GA1-210601020-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV03. Evaluación. Identificación momentos de verdad.**

Los momentos de verdad son muy importantes para el cliente, es la primera opinión que se llevan al ser atendidos por cualquier funcionario de la empresa, en ese momento el cliente se puede llevar una buena o mala impresión, por lo que se puede crear un recuerdo positivo si se ofrece un buen servicio y si se trata con respeto y amabilidad a los clientes. Los momentos de verdad son decisivos para tener una buena relación y poder fidelizar a los clientes.

Con el propósito de verificar los conocimientos adquiridos hasta el momento, se invita a que presente una evaluación en línea donde se preguntarán conceptos relacionados con los momentos de verdad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación en línea.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 50 minutos.
- Para el desarrollo de este cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Evaluación. Identificación momentos de verdad. GA1-210601020-AA1-EV03.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV04. Video. Simulación de atención inclusiva de servicio al cliente.**

En el mundo existe un grupo de personas con necesidades especiales o en condición de discapacidad, las personas que pertenecen a las áreas de atención al cliente deben indagar previamente cuáles son sus necesidades, con el fin de cumplir con sus expectativas, teniendo en cuenta unas habilidades, capacidades o destrezas diferentes, además, las personas en condición de discapacidad en ocasiones no acceden a todos los productos o servicios que ofrece el mercado en sus diferentes entornos. La igualdad se hace efectiva cuando los ciudadanos perciben y tratan a la persona en condición de discapacidad como su igual, las personas que no se han relacionado con esta población no saben cómo dirigirse a ellas, ni cómo comunicarse y mucho menos cómo brindarles ayuda. Por esto, la atención al cliente de las personas en condición de discapacidad debe ser tenida en cuenta, tanto en los protocolos como en todas las actividades que ofrece la empresa para la atención de sus clientes.

Por lo anterior y con la finalidad de cumplir con esta evidencia elaboren un video explicativo atendiendo lo siguiente:

➢ Deben realizar esta evidencia con el mismo grupo de trabajo con el que vienen ejecutando las evidencias anteriores.

➢ Diríjanse a la empresa elegida o almacén donde están desarrollando este tipo de evidencias, de haberla simulado, para este caso tendrán que simular también el escenario de la empresa.

➢ Definan dos tipos de discapacidad a tener en cuenta para el desarrollo de esta evidencia.

- Seleccionen el servicio o producto a ofrecer de acuerdo con el punto anterior.

- Elaboren el guion escrito sobre la atención a diversos clientes en situación de discapacidad, por lo que deben tener varios roles. El que atiende y las personas con diferentes situaciones de discapacidad. El guion se entiende como el libreto de lo que cada uno de los participantes desarrollará en el video.

- Preparen la logística para elaborar el video, esto es, espacio, cámara, equipo o elementos necesarios para la persona en condición de discapacidad.

- Realicen un video de simulación teniendo en cuenta el guion elaborado con anterioridad.

- En el video se debe evidenciar la atención que se hace a los clientes en situación de discapacidad uno a uno, que se observe cómo solucionan la necesidad que tiene el cliente y adicionalmente debe notarse el protocolo que establece la empresa para la atención de esa persona en especial, de acuerdo con su condición (persona en silla de ruedas, persona con discapacidad visual, persona sordomuda, entre otras que el equipo de trabajo considere).

- Para realizar la grabación del video pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas web como Screencast o Matic, Loom o alguna que conozcan y sea de su agrado. Tengan en cuenta que el video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como YouTube o Vimeo y compartan el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizarlo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video explicativo.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (Vimeo, Dailymotion).
- **Extensión:** máximo 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. Simulación de atención inclusiva de servicio al cliente. GA1-210601020-AA1EV04.**

- **Evidencia GA1-210601020-AA1-EV05. Informe. Describir protocolo de seguridad y salud en el trabajo para atención al cliente incluyente.**

Las empresas deben propender por aplicar tácticas y manuales enfocados en la seguridad y salud en el trabajo, con el fin de garantizar la protección, y la reducción de riesgos y enfermedades laborales. La correcta aplicación tanto de los protocolos como del sistema de seguridad y salud en el trabajo ayuda a la identificación de riesgos y prevención de accidentes, como también a la disminución de situaciones desfavorables tanto para el cliente interno como para el cliente externo, de esta manera los empleados pueden realizar las distintas actividades de forma segura cumpliendo con la legislación nacional. Se debe tener en cuenta que los sistemas de seguridad y salud en el trabajo están compuestos por normas y protocolos propuestos para los trabajadores, directivos, empleadores y clientes, ya que la seguridad y prevención de riesgos es un deber conjunto entre la empresa, las normas a seguir y su cumplimiento.

Por lo anterior, es muy importante que las empresas cuenten con planes de emergencia, señalizaciones y mapas de evacuación que garanticen la seguridad de los empleados y de los visitantes, además representa la estabilidad y cumplimiento de la norma por parte de la organización.

Continuando con este gran aprendizaje y con la finalidad de cumplir con esta evidencia, reúnanse nuevamente con su grupo de trabajo, con el que han trabajado en evidencias anteriores y elaboren un informe de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo de la empresa sobre la cual están trabajando.

El informe debe contener la siguiente estructura:

- **Introducción:** en este punto deben explicar la idea principal, el análisis y la justificación de los protocolos sobre los cuales se va a realizar el informe.

- **Desarrollo:** se refiere a la explicación de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo que tiene la empresa tanto para los empleados como para los clientes, deben incluir mapas de procesos, señalización y todas las herramientas que utilice la empresa para garantizar la seguridad de todos.

  Tengan en cuenta todas las variables que componen un protocolo, si la empresa sobre la cual están desarrollando la evidencia cuenta con los protocolos y carece de algunas variables deben adicionarlas, si por el contrario están trabajando sobre una empresa simulada, creen los protocolos con todas las variables que estos deben manejar.

- **Conclusión:** deben escribir las conclusiones que tengan luego de la elaboración del informe, dando a conocer los resultados y las falencias de los protocolos de la empresa, si consideran que las tiene.

- **Plan de mejora:** generen un plan con acciones de mejora sobre las falencias si las hay en los protocolos existentes o sobre los puntos que adicionarían a estos protocolos de seguridad y salud en el trabajo para la empresa.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Describir protocolo de seguridad y salud en el trabajo para atención al cliente incluyente. GA1-210601020-AA1-EV05.**

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

El uso de herramientas informáticas en esta era digital, como de programas y aplicaciones, es indispensable para organizar y procesar la información que lo rodea, tanto en la vida diaria como en el ámbito laboral; estas herramientas facilitan las tareas y permiten una mejor gestión de la información.

Es muy importante conocer diferentes herramientas informáticas y cuáles son sus funciones para poder definir cuál es la adecuada para determinada tarea. Durante el desarrollo de estas actividades conocerá el manejo de algunas de estas herramientas y su aplicación en diferentes tareas y procesos.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA1. Reconocer software de sistemas, de programación y de aplicaciones de acuerdo con la tecnología empleada.

Es de gran importancia identificar y apropiar los diferentes tipos de *software* y su utilidad, conocer las herramientas que ofrece Internet y hacer uso adecuado de las TIC para optimizar diferentes procesos. En el desarrollo de esta actividad se utilizará la estrategia de lluvia de ideas y la elaboración de un mapa mental empleando diferentes herramientas digitales.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo **"Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501046-AA1-EV01. Mapa mental. *Software* y servicios de Internet.**

Para dar cumplimiento a esta evidencia se debe elaborar un mapa mental sobre los tipos de *software* y servicios de Internet utilizando figuras, imágenes, frases cortas y colores. Para la elaboración del mapa debe ser creativo y se recomienda lo siguiente:

- Exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación.
- Prestar atención a las características y componentes propios de los tipos de *software* y servicios de Internet presentados en los recursos educativos digitales del componente.
- Simultáneamente tomar nota de los elementos que considere relevantes sobre tipos de *software* y servicios de Internet para incluirlos en el mapa mental.
- Puede revisar el material tantas veces como lo considere necesario, lo importante es que sea una construcción propia a partir del análisis de la información presentada, su experiencia y/o material complementario.
- Incluya aspectos relevantes sobre los tipos de *software* y recursos de Internet para el área ocupacional de su desempeño.
- Si tiene dudas sobre cómo realizar un mapa mental y las herramientas a utilizar para realizar la entrega de la evidencia de aprendizaje explore el documento anexo **"Mapa_mental"** que lo orientará en el desarrollo de esta actividad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental 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:** una hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. *Software* y servicios de Internet. GA1-220501046-AA1-EV01.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA2. Aplicar los términos y funcionalidades de la ofimática de acuerdo con estándares.

El uso de herramientas ofimáticas y colaborativas optimiza y hace más productivos los diferentes procesos en el campo laboral, además facilita las tareas profesionales, tanto a nivel individual como en el trabajo en equipo.

Para el logro de los objetivos de esta actividad se emplea la estrategia de aprender haciendo, mediante la elaboración de un taller práctico sobre las funcionalidades de la ofimática.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo **"Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)"**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

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

Realice el taller sobre la aplicación de herramientas informáticas que se presenta en el archivo anexo **comprimido "Taller_Ofimatica**". Este taller se debe realizar de manera individual.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller sobre herramientas ofimáticas.
- **Formato:** PDF.
- 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.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA3. Analizar la utilidad y la pertinencia en términos de productividad de los recursos TIC utilizados de acuerdo con los requerimientos.

El uso de herramientas TIC colaborativas ha permitido mejorar el desarrollo de actividades y tareas de diferentes equipos de trabajo, optimizando, además, la coordinación, el seguimiento y las responsabilidades en la gestión de diferentes proyectos, tanto en la modalidad presencial como en el teletrabajo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".**

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

- **Evidencia: GA1-220501046-AA3-EV01. Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos.**

  - Tomando como base el siguiente enlace https://blog.trello.com/es/como-usar-trello sobre el uso de la herramienta Trello, que sirve para administrar toda clase de proyectos. Se debe elaborar un tablero basado en las tareas y actividades de un proyecto, realizando las diferentes acciones descritas en el enlace de Trello (incluir múltiples tarjetas, elementos *checklist*, fondos personalizados y responsabilidades).
  - Para la elaboración del tablero organice un equipo de máximo cinco integrantes para desarrollar un tablero por grupo, el cual será compartido con los demás grupos y con el instructor. Puede trabajar con el mismo grupo con el que ha desarrollado otras evidencias de esta guía.
  - Elaboren un informe que describa las acciones realizadas por el grupo, según las actividades propuestas en el enlace compartido, es decir, la construcción del tablero en Trello, además de suministrar la dirección URL de acceso al mismo. Este análisis debe incluir las dificultades y oportunidades encontradas en el uso de esta herramienta.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de la actividad – URL tablero de Trello.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA1-220501046-AA3-EV01.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA1-220501046-AA4. Aplicar las mejoras de producto orientado desde las TIC de acuerdo con requerimientos actuales.

Es muy importante identificar y reconocer las posibilidades de mejorar la calidad en los procesos y productos en las diferentes áreas de trabajo, incorporando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), de manera que sea posible implementar cambios en la gestión de estos procesos y productos para una mayor productividad y efectividad en las operaciones.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo **"Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-220501046-AA4-EV01. Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC.**

Para cumplir con esta evidencia se debe elaborar un informe sobre las mejoras que pueden realizarse en los diferentes procesos y productos del área de ocupación con la incorporación de las TIC.

Para la elaboración de este informe tenga en cuenta lo siguiente:

- Plantee las mejoras que ofrece la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en lo concerniente a las herramientas ofimáticas y colaborativas.
- Identifique los aspectos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como motores de búsqueda, navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, *chat*, listas de correos*, blogs, wikis*, foros web, *spaces*, grupos de noticias, telefonía IP, televisión IP, *e-learning*, *marketing* digital, trabajo colaborativo, computación en la nube, redes sociales y videoconferencia por Internet, entre otras.
- Presente el informe de forma creativa, por ejemplo, a través de cuentos, historietas, infografías, presentaciones interactivas, etc., haciendo uso de una herramienta TIC en línea. Se sugieren algunas herramientas para el desarrollo de esta evidencia como:
  - ✓ Canva: https://www.canva.com/es_es/
  - ✓ Genially: https://genial.ly/es/
  - ✓ Emaze: https://www.emaze.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe sobre las mejoras que pueden realizarse a los diferentes productos y procesos del área de ocupación con la incorporación de TIC**.**
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1220501046-AA4-EV01.**

3.3. Actividades de la competencia: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales (240201528).

La habilidad para interpretar, relacionar y analizar operaciones matemáticas en el contexto cotidiano es primordial para el desempeño de las diferentes actividades que se tienen en el entorno laboral, social y personal. De ahí la importancia de adquirir conocimientos que faciliten la toma de decisiones mediante la comprensión de datos, medidas, símbolos, etc., para aplicarlos en los momentos frecuentes.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201528-AA1. Desarrollar procedimientos aritméticos aplicados a la resolución de problemáticas de la vida cotidiana.

En esta actividad de aprendizaje es importante conocer e interpretar los procedimientos aritméticos y algebraicos para abordar situaciones problema, comprendiendo no solo ecuaciones, variables, datos, sino generando resultados a favor en el área aplicada.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo **“Matemáticas nivel básico”.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201528-AA1-EV01. Cuestionario: procedimientos aritméticos.**

Para el desarrollo de esta evidencia, en primera instancia consulte el anexo "**Preguntas_conjuntos*",*** en el que se presenta una serie de preguntas similares a las que encontrará en la evaluación, pruebe resolverlas y comente cualquier inquietud al instructor. Luego, debe responder la evaluación disponible en la plataforma.

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 la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario en línea.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 50 minutos.
- Para el desarrollo de este cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA1-240201528-AA1-EV01.**

3.3.2. 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.

El razonamiento e interpretación matemático es fundamental para el desempeño profesional, personal y social de los seres humanos; pero este puede optimizarse con el apoyo de herramientas que faciliten y optimicen las operaciones ejecutadas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo "**Matemáticas nivel medio**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

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

Para esta evidencia se toma como estrategia el aprendizaje basado en problemas, en el que resolverá un problema de aplicación utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el material de formación del componente formativo denominado "**Matemáticas nivel 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:

Figura 1

Prototipo de casa de chocolate



Nota. Tomada de Getty Images/iStockphoto

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. la 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, el 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. Plasme estos resultados en un documento en el que justifique la solución que le dio al problema.

➢ **Informe planteamiento de ecuación**

Para el desarrollo de esta evidencia deberá elaborar un informe en el que 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. la 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 generales para la entrega de la evidencia:

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

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

Esta actividad se centra en el tratamiento de la información para solucionar problemas del entorno productivo y social, gracias a la fundamentación adquirida en matemáticas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo "**Matemáticas nivel intermedio**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201528-AA3-EV01. Video: sustentación.**

Para esta evidencia se toma como estrategia el aprendizaje estudio de caso, en el que debe realizar el análisis de la información presentada, utilizando las herramientas matemáticas propuestas en el componente formativo denominado "**Matemática nivel intermedio**".

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-depoblacion-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 sobre 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 precise 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; el video debe incluir:

- Presentación inicial.
- 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/10045/4412/2/02Consejos%20buena%20presentaci%C3%83%C2%B3n.pdf

Tenga en cuenta los siguientes términos de referencia de forma:

- Grabe 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 720 p
- 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 generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video sustentación.
- **Formato:** MP4.
- **Resolución:** mínimo 720 p.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video: sustentación. GA1-240201528-AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201528-AA4. Sistematizar el cálculo de perímetros, áreas y volúmenes de figuras planas y sólidos regulares, a partir de un algoritmo.

Apropiar las anteriores actividades de aprendizaje y verificar los resultados de las operaciones realizadas, son aspectos fundamentales para la elaboración de informes y propuestas que den solución a los problemas planteados.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo "**Matemáticas nivel avanzado**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201528-AA4-EV01. Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.**

Esta evidencia 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 tenga acceso.

b. Puede guiarse por el siguiente material multimedia, el cual le ayudará a orientarse frente al diseño del algoritmo (revise el video que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=XJNdPkxgUE).

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.

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 generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Algoritmo para el cálculo de áreas y volúmenes. GA1-240201528-AA4-EV01.**

3.4. Actividades de la competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524).

Para el ser humano comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos, emociones, que a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.

Todos han estudiado en algún momento de sus vidas qué son los componentes de la comunicación; pero la pregunta sería ¿los conoce realmente y usa de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces se suele hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificarlos para poder usarlos en la cotidianidad a la hora de comunicarse.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo denominado "**Comunicándonos".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**

Al comunicar se realiza un proceso integral, donde se utilizan diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.). Por esta razón, esta actividad persigue que a través de un discurso pueda identificar cómo se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y, cómo a su vez se puede transmitir emotividad al mensaje dando un discurso eficaz.

➢ Estructura de la participación:

- ✓ Redacte un breve discurso de no más de un minuto (entre 200 y 300 palabras).
- ✓ A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo "Comunicándonos" realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
- ✓ Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
- ✓ Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o del celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
- ✓ Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplicará las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), sobre las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarse correctamente genera valor a las palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
- ✓ Se sugiere subir el video a YouTube.
- ✓ Finalmente, en un documento entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones narrando un discurso construido (en dos partes), sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y, las conclusiones en PDF del ejercicio realizado en el video.
- **Formato:** documento en PDF.
- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo 3 páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que se hace de forma consciente o de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle. El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente llevará a una correcta argumentación de las ideas y ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual es necesario tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento se podrá construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo denominado "**Argumentación**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

● **Evidencia GA1-240201524–AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué comunicarse. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, sobre un tema que aqueja a la sociedad actual construir un argumento que conlleve a la resolución de este.

Con dicha problemática crear un escrito donde plasme su proposición, premisas y conclusiones frente a este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador y el argumento a exponer.

Estructura de la participación:

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problémica puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o del celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
- Para finalizar, junto al video entregue la síntesis escrita, en la cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **Formato:** PDF con toda su información (nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y síntesis). Para el video adjuntar la URL, subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA1-240201524-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación es importante conocer sobre los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual, se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo denominado "**Relacionando**".

Evidencia: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

● **Evidencia GA1-240201524–AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno.**

Para el desarrollo de esta actividad seleccionará un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo tenga en cuenta una premisa de Foucault "lo propio de saber no es ni ver, ni demostrar, sino interpretar".

Lo puede obtener de diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta; haga una organización gráfica del tema o problemática global elegida y represente su interpretación de esta a partir de una infografía, haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación, mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presentes para realizar esta actividad:

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.

2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.

3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida.

4. Recuerde hacer un buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilice.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF**.**
- **Extensión:** máximo una página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1-240201524-AA3EV01.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propias o ajenas de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscribe en los diferentes contextos a lo largo de la vida**.**

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura, comprensión y análisis del componente formativo denominado "**Escribiendo**".

Evidencia: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524-AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos.**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de textos, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 2 "La comunicación como expresión humana".

2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera podrá organizar la información y, tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.

3. Elabore un informe en el que dé cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.

4. El informe debe contener lo siguiente:

- Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
- Palabras clave: señale por lo menos 5 que utilizará en el contexto del informe.
- Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
- Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:

  - ✓ Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
  - ✓ Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señala, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas aplicando las Normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
  - ✓ Presentar su postura frente a la problemática.
  - ✓ Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
  - ✓ Debe existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
  - ✓ Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación, admiración y la acentuación.
  - ✓ Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.

5. Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y elaborado el informe.

6. Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo las Normas APA séptima edición.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe La escritura como forma de comunicación asertiva, con la estructura:
- encabezado, palabras clave, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo. ○ Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524-AA4-EV01.**

3.5. Actividades de aprendizaje de la competencia: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas (240202501).

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

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

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

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

Duración: 24 horas.

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

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

  - **Producto a entregar:** evaluación.
  - **Formato:** LMS.
  - **Duración:** 45 minutos.
  - Para el desarrollo de este cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA1-240202501-AA1-EV01.**

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

Para desarrollar esta evidencia escoja un miembro de su familia o un amigo para presentarlo por medio de un corto video en inglés, activando su cámara web, con el fin de identificar de forma oral las características personales sobre edad, nacionalidad, lugar de residencia, *hobbies* y alguna información relevante sobre las actividades cotidianas que realiza.

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze 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), acompañado de imágenes, frases, textos cortos y elementos gráficos que le permitan hablar durante la presentación.

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del primer nivel.

- Para 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; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** PDF con la URL del video.
- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video presentación. GA1-240202501-AA1-EV02.**

● **Evidencia GA1-240202501-AA1-EV03. 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, Power Point o cualquier otra que conozca y le permita trabajar de forma creativa.

Estructura del folleto: 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 generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** folleto. Haga uso de las normas gramaticales y de redacción utilizando el idioma inglés, además aplique las Normas APA para las referencias y citación de información obtenida de diferentes recursos digitales.
- **Formato:** el folleto deberá exportarlo a PDF.
- **Extensión:** folleto tríptico entre 70 y 150 palabras. ○ Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto. GA1-240202501-AA1-EV03.**

3.5.2. Actividad de aprendizaje GA1-240202501-AA2. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales pasadas y futuras, en contextos sociales.

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

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

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

Duración: 24 horas.

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

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

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

Presente un cuestionario (evaluación en línea) de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel "Level 2 - MCER A1.2". El cuestionario consta de quince preguntas que debe responder en su totalidad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 30 minutos.
- Para el desarrollo de este cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA1-240202501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA2-EV02. Vídeo entrevista virtual.**

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

Durante la entrevista deberá responder las siguientes preguntas:

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

Para realizar la grabación de la entrevista virtual puede programar un encuentro sincrónico a través de Skype, Zoom, Meet o Teams con su compañero de trabajo. Una vez finalizada la grabación de la entrevista debe cargar el video a YouTube o Vimeo con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video o enlace del video.
- **Formato:** Word o PDF con los datos básicos del entrevistado, entrevistador y la URL del video. Tenga en cuenta que se debe garantizar la visualización del video.
- **Extensión:** 3 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video entrevista virtual. GA1-240202501-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA1-240202501-AA2-EV03. Crónica.**

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** crónica.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- **Extensión:** máximo una página y una extensión entre 200 y 500 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con las estructuras gramaticales utilizadas que deben ser coherentes con las temáticas abordadas en el material de estudio.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Crónica. GA1-240202501-AA2-EV03.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Evaluación. Los clientes como eje de la organización. GA1-210601020-AA1-EV01.	Clasifica clientes de acuerdo con política de inclusión y protocolo de servicio al cliente organizacional.	**Cuestionario:** IE-GA1-210601020-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Documento escrito. Diagnóstico sobre los segmentos y clientes de la empresa. GA1-210601020-AA1-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA1-210601020-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Evaluación. Identificación momentos de verdad. GA1-210601020-AA1-EV03.	Emplea protocolos de atención inclusiva de acuerdo con las necesidades del cliente.	**Cuestionario:** IE-GA1-210601020-AA1-EV03.
Evidencia de desempeño: Video. Simulación de atención inclusiva de servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV04.		**Lista de chequeo:** IE-GA1-210601020-AA1-EV04.
Evidencia de producto: Informe. Describir protocolo de Seguridad y Salud en el trabajo para atención al cliente incluyente. GA1-210601020-AA1-EV05.		**Lista de chequeo:** IE-GA1-210601020-AA1-EV05.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental. *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.	**Lista de verificación:** GA1-220501046-AA1-EV01.

Evidencia de conocimiento: Taller. Utilización de las herramientas de ofimática. GA1-220501046-AA2-EV01.	Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas.	**Lista de verificación:** GA1-220501046-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Informe. Pertinencia y efectividad de los recursos utilizados según requerimientos. GA1-220501046-AA3-EV01.	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.	**Lista de verificación:** GA1-220501046-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Plan de mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC. GA1-220501046-AA4-EV01.	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. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología TIC, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	**Lista de verificación:** GA1-220501046-AA4-EV01.

Evidencia de conocimiento: Cuestionario: procedimientos aritméticos. GA1-240201528-AA1-EV01.	Plantea ecuaciones de primer grado de acuerdo con los ejercicios planteados. Plantea reglas de tres de acuerdo a la relación entre las variables.	**Cuestionario:** IE-GA1-240201528-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Informe: planteamiento de ecuación. GA1-240201528-AA2-EV01.	Resuelve ecuaciones de acuerdo con principios matemáticos. Presenta solución a problemas mediante figuras geométricas. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201528-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Video: sustentación. GA1-240201528-AA3-EV01.	Define procedimientos matemáticos según la situación problemática. Realiza conversiones según las equivalencias entre sistemas de medida. Representa un conjunto de datos de acuerdo con la variable estadística.	**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. Realiza procedimientos matemáticos mediante el uso de calculadora.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201528-AA4-EV01.

Evidencia de conocimiento: Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01.	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. GA1-240201524-AA2-EV01.	Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Apropia un método para leer comprensiva e Interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA2-EV01.

Evidencia de desempeño: Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1-240201524-AA3-EV01.	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. Grafica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524-AA4-EV01.	Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240201524-AA4-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-GA1-240202501-AA1-EV02.

Evidencia de producto: Folleto. GA1-240202501-AA1-EV03.	Brinda información acerca de objetos y sus características.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA1-240202501-AA2-EV01.	Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía.	**Cuestionario:** IE-GA1-240202501-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Video entrevista virtual. GA1-240202501-AA2-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA2-EV02.
Evidencia de producto: Crónica. GA1-240202501-AA2-EV03.	Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.	**Lista de chequeo:** IE-GA1-240202501-AA2-EV03.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Algoritmo: es una secuencia lógica y finita de pasos que permite solucionar un problema o cumplir con un objetivo. Los algoritmos deben ser precisos e indicar el orden lógico de realización de cada uno de los pasos, deben ser definidos y esto quiere decir que si se ejecuta un algoritmo varias veces se debe obtener siempre el mismo resultado, también deben ser finitos, es decir, deben iniciar con una acción y terminar con un resultado o solución de un problema.

Aritmética: se encarga de realizar con números y simbología en conjunto con las operaciones antes mencionadas el desarrollo de propiedades y habilidades, las cuales pueden ser usadas en la vida cotidiana y materias de estudio que impliquen la matemática como base fundamental del aprendizaje (Yirda, 2020).

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición o para convencer de lo que se afirma o se niega.

Atención y servicio al cliente: se refiere a la relación que tiene la empresa con el cliente, con el fin de satisfacer sus necesidades, las personas que atienden a los clientes deben gozar de sensibilidad y profesionalismo.

Cliente: persona que recibe un producto o servicio a cambio de dinero.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra se deriva del latín *comunicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Condición de discapacidad: condición que hace que las personas tengan deficiencias para desarrollar algunas labores cotidianas.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de *bits.* Que se realiza o transmite por medios digitales.

Estrategias: plan de acción para situaciones que puedan presentarse, es una serie de acciones planeadas que ayudan a tomar decisiones con el fin de conseguir unos resultados.

Fidelización: lealtad del cliente por un producto, servicio o empresa, es la generación de un vínculo comercial continuo.

Inclusión: acción de incluir a alguien o algo, es la actitud o política de integrar a todas las personas de la sociedad para que participen y se beneficien.

Informática: conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Internet: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo y principalmente el de un texto.

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo.

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.

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

Metacrilato: este termoplástico rígido se caracteriza por su gran transparencia, ligereza y resistencia a la intemperie. Visualmente es parecido al vidrio, aunque es un material mucho más ligero y aguanta diez veces más los golpes. A su vez, este **plástico rígido** se trabaja con facilidad, es decir, puede perforarse, lijarse, partirse o cortarse utilizando herramientas mecánicas. Asimismo, es un plástico fácil de moldear con la aplicación de calor.

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

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

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

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

Oratoria: es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir, por eso se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (que intenta deleitar a través de la estética) La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.

Políticas: actividades que se asocian a la toma de decisiones en grupo para la distribución de recursos.

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

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

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

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

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

Proporción: es la relación de igualdad o la comparación entre dos razones matemáticas.

Protocolo: normas o reglas que se deben tener en cuenta para realizar una actividad específica sea en el ámbito familiar, social o laboral.

Razón: es una razón binaria entre magnitudes, se expresa como a es b, o a: b, numéricamente una razón se puede expresar como una fracción o un decimal.

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

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

Segmento: grupos homogéneos a los que se dirige el mercado, con el fin de satisfacer sus necesidades y gustos.
Seguridad y salud en el trabajo: área interdisciplinaria relacionada con la calidad de vida que deben tener los funcionarios de una empresa.

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

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

Sistema operativo: es el conjunto de programas informáticos que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora, también es conocido como *software* de sistema. Estos programas comienzan a trabajar apenas se enciende el equipo, ya que gestionan el *hardware* desde los niveles más básicos y permiten además la interacción con el usuario.

***Software*:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa o para conseguir algo.

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado como las portadas, las notas, los índices, etc.

TIC: son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

WWW: son las iniciales que identifican la expresión inglesa World Wide Web, el sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se accede por medio de Internet, a través de un *software* conocido como navegador los usuarios pueden visualizar diversos sitios web (los cuales contienen texto, imágenes, videos y otros contenidos multimedia) y navegar a través de ellos mediante los hipervínculos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. ABA English https://www.abaenglish.com/es/foneticainglesa/th/

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

Cidead. (2009). *Proporcionalidad.* Cidead. http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/EDAD_1eso_proporcionalidad/index_1quincena6.htm

ConceptoDefinición. (2021). *Aritmética*. ConceptoDefinición. https://conceptodefinicion.de/aritmetica/

Cuadros, I. (2013). *Cálculos estadísticos básicos con Excel* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XDUndiON7fk

Definición.DE. (2013). *Definición de oratoria*. Definición.DE. https://definicion.de/oratoria/

Definición.DE. (2020). *Definición de comunicación*. Definición.DE. https://definicion.de/comunicacion/

Economía gestione a su favor. (s.f.). *Definición de sistematización*. Economía gestione a su favor. https://definicion.mx/sistematizacion/

Gallardo, Y. (2020). *Word para principiantes* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=4ooZlyprmc

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

Iturbe, I. (2020). *Cálculo de área, perímetro y volumen en Excel* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XJNdP-kxgUE

Mejía, M. & Barrera, A. (2008). *Software.* En Introducción a la computación. Cengage Learning. https://link.gale.com/apps/doc/CX3004400004/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=d8990326

OIPS blog. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo ¿Cuál es la importancia de los protocolos de seguridad?* OIPS blog. https://www.oips.com.co/protocolos-seguridad/

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

Serpa, I. (2020). *Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=0hkW_6nynng&ab-channel=IsaacDavidSerpaMontes

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). *Sistema Internacional de Unidades.* SIC. https://www.sic.gov.co/sistema-internacional-de-unidades

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

Tecnoe. (2020). *Áreas de figuras geométricas en Excel* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=oKf63nxNJ7E

Universidad Politécnica de Madrid. (s.f.). *Estudio de funciones*. http://www.dma.fi.upm.es/recursos/aplicaciones/calculo_infinitesimal/web/estudio_funciones/funcion.html

Zendesk. (2020). *[GUÍA] Segmentación de clientes: cómo llegar efectivamente a nuestro público objetivo*. Zendesk. https://www.zendesk.com.mx/blog/segmentacion-de-clientes/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nathaly Ramírez Ramírez	Experta temática	Regional Antioquia - Centro de Diseño, Confección y Moda	Octubre de 2020
	Carlos Andrés Rodríguez	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2020
	Ramiro E. Barrientos Gómez	Experto temático	Regional Antioquia - Centro de Diseño, Confección y Moda	de Noviembre 2020
	Sergio Arturo Medina Castillo	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	de Noviembre 2020
	Liliana Victoria Morales	Evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	de Noviembre 2020
	Anderson Silva Gómez	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero de 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021

	Zvi Daniel Grosman	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2022
	Luz Aída Quintero Velásquez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2022
	Darío González	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Claudia Milena Hernández Naranjo	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2022
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Esperanza Cardona Grisales	Experta temática	Regional Cauca - Centro de Comercio y Servicios	Marzo de 2022
	Gloria Amparo López Escudero	Diseñadora instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Mayo de 2022
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Mayo de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Mayo de 2022
	Julia Isabel Roberto	Correctora de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Mayo de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					