1. Guías de aprendizaje

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Diagnóstico y mejoramiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Análisis del Entorno de la Unidad Administrativa, Macro ambiente y Sector Económico.
- Competencia: facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la Implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la Unidad administrativa y la organización.

Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al Cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de Seguridad y salud ocupacional

Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los Clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes Y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los Estándares de calidad establecidos.

Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a Través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de Calidad establecidos.

Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios Tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la

comunicación empresarial, los Estándares de calidad y las políticas de la organización.

- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACION

Identificar las soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa. Partiendo de la comunicación como base fundamental del intercambio de información que facilita la coordinación entre las partes de una empresa, logrando así la característica fundamental de una organización: ser un sistema.

En esta guía encontrará las bases necesarias para que los aprendices se apropien de las herramientas conceptuales y procedimentales para realizar una gestión oportuna que impacte positivamente a la organización y su relación directa con el cliente interno y externo.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

https://www.youtube.com/watch?v=9zVJdVv9y7w Atención al cliente.

En base en el video visto, que concepto tiene Usted sobre las siguientes preguntas:
¿Qué es empresa?
¿Qué es Cliente?
¿Qué es atención?
¿Qué es un Servicio?
¿Qué es un Producto?

Participe activamente analizando los vídeos sugeridos y analice las situaciones elabore un resumen de cada uno de ellos y de su opinión.

Los vídeos los encuentran en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA – Momento de verdad Servicio al cliente.

- http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
  http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Realice las siguientes actividades en grupos

1. Analice la información suministrada sobre Tipos de clientes y responda las siguientes preguntas:

- Cuáles son las características de los clientes
- Con cuál de los clientes mencionados se identifica y porque
- Investigue como debe ser el trato para cada uno de los tipos de clientes.

https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU 10 mandamientos de atención al Cliente.

2. En equipos de trabajo realizar exposiciones con los siguientes temas:

- Asertividad
- La empatía
- La escucha activa
- Satisfacción de los clientes
- Comunicación verbal y no verbal.
- Protocolo de servicio personal al cliente
- Protocolo de servicio al cliente por teléfono
- Protocolo de servicio al cliente por correo electrónico

https://www.youtube.com/watch?v=HBIuYqS1ZrI Protocolo Servicio al cliente

3. Investigar y analizar el tema "Técnicas para el manejo de clientes molestos" y Realizar un protocolo de atención a clientes molestos en el Proyecto de formación.
   https://www.youtube.com/watch?v=ejD34cB36aQ
   https://www.youtube.com/watch?v=egkOLUiEdx4

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

https://www.youtube.com/watch?v=R5SWT7KQxjw

Realice una investigación y haga una presentación en PowerPoint respondiendo las siguientes preguntas acerca de la comunicación y los medios tecnológicos presentes en el servicio al cliente.

1. Cuáles son los elementos de la comunicación
2. Que es FEEDBACK
3. Concepto y Características de El Teléfono
4. Concepto y Características de PBX
5. Concepto y Características de INTERNET
6. Concepto y Características de CORREO ELECTRONICO
7. Concepto y Características de TELEFAX
8. Concepto y Características de CALL CENTER

https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI

3.4 Actividades de Transferencia del conocimiento.

Realice las siguientes actividades donde aplique los conceptos anteriormente adquiridos:

1) En equipos de trabajo Elabore el triángulo del servicio INTERNO Y EXTERNO utilizando y explicando cada uno de sus componentes.

2) Realice un listado con todos los momentos de verdad con los que entra el cliente en contacto con la empresa y clasifíquelos en MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES Y CRÍTICOS.

3) Realice el CICLO DE SERVICIO AL CLIENTE

4) Realice el Modelo Estratégico para Implementar una cultura de servicio al cliente.
(PROBLEMAS, CAUSAS, ESTRATEGIAS Y RESULTADO ESPERADO).

4. **Actividades de evaluación.**

Presente y entregue a la instructora por medio de la plataforma LMS, todos los Documentos e informes de todas y cada una de las actividades de apropiación Anteriormente enunciadas. Son los productos de sus actividades o evidencias.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño aboral. - Ofrece un servicio al cliente interno y externo bajo los principios y políticas de la organización.	• Identificar la clase de visitantes que pueden presentarse en la empresa. • Resolución de problemas presentados en el servicio de atención al cliente con facilidad y acierto.
Evidencias de Desempeño Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Demuestra habilidades y destrezas para comunicarse oralmente con eficiencia y efectividad en el ámbito laboral.	• Observación sobre su desempeño
Evidencias de Producto: Aplicación al proyecto de formación	- Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. -Reconoce la importancia que tiene la	• Valoración del producto. • Lista de Chequeo

	presentación personal en el ámbito empresarial. -Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de atención y servicio a los diferentes tipos de clientes tanto externos como internos. -Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes.	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista**.**

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes**.**

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo, llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.
QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta**.**

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído**.**

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	**Alexandra Bolaños**	**INSTRUCTORA**	**Centro de Comercio y servicios**	**Septiembre de 2020**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Técnico en Asistencia administrativa.
- Código del Programa de Formación: 134101
- Nombre del Proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.
- Fase del Proyecto: Planeación.
- Actividad del Proyecto: establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe.
- Competencia: 210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - 01 reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
  - 02 proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.
  - 03 elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas de seguridad y salud en el trabajo, normativa y políticas de la organización.
  - 04 comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.
  - 05 corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

Duración de la guía 192 horas

2. PRESENTACIÓN

La comunicación como base fundamental del intercambio de información que facilita la coordinación entre las partes de una empresa, logrando así la característica fundamental de una organización: ser un sistema. La elaboración de documentos constituye parte

esencial de los recursos de información, ya que expresan en forma original el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades. Su importancia radica en comprender el valor que tienen para la administración, todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que han producido o recibido durante su gestión a fin de verificar proyectos, llevar a cabo investigaciones, realizar comparaciones, tomar decisiones, responder tramites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, o requerimientos de los ciudadanos.

Los aprendices de esta titulación a partir de sus conocimientos previos y con la adquisición de nuevos conocimientos y el acompañamiento de los instructores aprenden a reconocer la importancia y el valor agregado que los documentos y sistemas de información, puede proveer a la empresa y al desempeño de sus funciones, haciéndolos mucho más competitivos, y de esta manera darle más significado a su oficio o profesión y así elevar los estándares de calidad que el mercado exige y que las empresas están dispuestas a implementar.

En esta guía los aprendices, a partir del conocimiento técnico propio de la especialidad y con los apropiados en esta competencia, aprenderán a organizar, redactar y diseñar documentos, cartas, actas, correos electrónicos, informes, etc de manera mucho más profesional de acuerdo a las normas técnicas. Gramaticales y de redacción.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Las NTIC han impactado de modo trascendente a las organizaciones, ampliando su objeto al capital intelectual. La amplitud de los intangibles reflejados en gran variedad de conceptos habrá que aprehenderlos en su relación dialéctica. A la vez implican una diversidad informativa que se tendrá que filtrar, organizar y clasificar para la obtención del conocimiento necesario, del conocimiento que signifique capacidad para la acción.

Muchas personas son buenas en su trabajo, pero les cuesta plasmar sus ideas por escrito en textos de tal manera que organice sus ideas mentalmente y queden planteadas en el papel, por esta razón es necesario identificar ideas principales e ideas segundarias determinando un orden de importancia a cada una esto determina el sentido del texto.

¿Estas dispuesta (o) a mejorar tu redacción y elaborar documentos?

Tendremos nuevos retos y para conocer que contexto se tiene sobre el resultado de aprendizaje se resolverá los siguientes interrogantes, por medio de estos se identificara que bases Usted ha adquirido.

https://www.youtube.com/watch?v=E5-JlR0FQFs

https://www.youtube.com/watch?v=N5s9y9ooeKA Documento

¿Que se sobre estos temas?	¿Qué no se para investigar?	¿Porque necesito saber de esto?
Juan José: correo electrónico, mecanografía.	Actas, informes	Mejorar el trabajo
Ana Ortiz: mecanografía, ortografía.	Carta, acta, informe	Mejorar desempeño
Alexandra Ruiz: redactar información	Redactar acta.	Conocimientos, elaborar cartas.
Lady Campo:	Herramientas ofimáticas, redactar, elaborar documentos.	
Dolly chicue: elaborar, digitar.	Clases de documentos, codificar gestión documental.	Necesario
Esmeralda: elaborar actas, mecanografía.	Elaboración de informes.	Actualizar tecnologías
Julián verdugo: ortografía	Correos, cartas	Hacer las cosas bien
Laura Valentina: mecanografía, actas	Redactar cartas, producir documento	Tema esencial formación y trabajo
Leidy Ortiz: poco	Todo	Se requiere para vida cotidiana
Marlen Liliana: poco	Sinónimos antónimos producir documentos.	Impórtate en el cargo de asistencia
Natalia Ruiz: correos electrónicos,	Cartas, informe, agilidad y velocidad teclado, elaboración de documentos.	Aprendizaje y formación, más conocimientos
Paola Andrea Quinayas: correos electrónicos, mecanografía,		Conocimientos útiles
Dacelis: aprender		Aprender
Patricia Vázquez: ortografía, gramática,		Importante

Rocío Campo: informes, cartas, Sebastián: es nuevo Yurani agredo: poco - - Profundizar temas de guía - Ortografía - Escribir bien, ortografía, interrogación, palabras ordenas carpetas. - Ortografía - Ortografía. - Esdrújulas - Archivos. - Ortografía, signos de puntuación. - Ortografía. - Agudas, esdrújulas -diptongos ortografía, herramientas ofimáticas. - tildes, acentos,	Actas, resoluciones, memorandos, derechos de petición. Practica ortografía, documentos redacción, atención al publico - Elaboración de Actas - Sujeto, predicado, verbo. - Gramática y archivos. - Gestión documental, archivística, -redacción de documentos, cartas ortografía. -Elaboración de cartas, documentos. - Redactar documentos, gramática. -elaboración cartas y actas - Elaboración cartas, documentos. -Ortografía.	Realizar documentos y redactar. Habito laboral. Filiar y laboral Mejorar desempeño en el ámbito laboral Desempeño. - Empresas laborales -mejorar redacción para su área laboral. Aporta a su vida. Aprender más Conocimientos, trabajos de investigación. - Vida laboral -hablar y escribir bien - Mejorar desempeño - Proactiva a su vida laboral

Gramática, ortografía, signos de puntuación, elaboración de documentos. - -ortografía, signos de puntuación Palabras graves agudas esdrújulas - Ortografía, gramática, compresión de lectura. - Ortografía gramática, uso de puntuación, escritura - Ortografía, puntuación.	-Ortografía espacios vocabulario formal, puntuación. Archivo. Ciclo vital de documento. -gramática. Redactar documentos, signos de puntuación, buen manejo de ortografía. Conjugación de verbos, acentos, organización de archivos. Ortografía, realizar documento, - Gramática, escritura, consonantes, - Documentos, archivos diptongos, palabras agudas, ortografía. - Redacción cartas, archivos - Meticas cartas, actas, informes, gestión archivo. - Mejorar escritura, puntuaciones texto. Archivo, elaboración actas, cartas, foliación, - Elaborar cartas documentos, archivos.	- Redactar mejor -mejorar capacidad persona y y laboral Escribir correctamente. - Elaborar escritos y documentos, redacción. - Redacción - Desempeño laboral y personal. -actualización de conocimientos, -

Actividad: https://www.typingclub.com/sportal/program-54/16352.play mecanografía

Se plantea el interrogante para iniciar el debate: ¿Qué importancia tiene la comunicación al interior de las empresas?

https://www.youtube.com/watch?v=N5s9y9ooeKA Documento

https://www.youtube.com/watch?v=5ClE0xNbvkk

3.2 En base a la lectura anterior y sus conocimientos previos responda de manera individual las siguientes preguntas y socialícelas con el grupo de trabajo máximo 5 personas.
- ¿Para Usted que es comunicación?
- ¿Cuáles son los tipos de comunicación, explique?
-¿determine características de cada tipo de comunicación?
- ¿según los niveles jerárquicos de la organización como se da la comunicación, realice un grafico donde represente las clases?
-¿ Que es cultura?
-¿Qué es cultura organizacional?
- ¿Para Usted cuales podrían ser la diferencia entre información y datos?
- ¿Que es la internet para la información y como ha influido en la importancia que tienen los sistemas de información a las empresas?
-¿Qué es un documento?
-¿Cómo se clasifican los documentos? Explique.

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

3.3 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Retroalimentación de comunicación, mediante la cultura organizacional, lea con atención el documento y resuelva las preguntas, apóyese en los enlaces compartidos con los videos.
https://www.youtube.com/watch?v=rr_VKyWX9WQ cultura organizacional
https://www.youtube.com/watch?v=_Hb6PjLt41Y

1. ¿Para Usted que es cultura Organizacional?
2. ¿Porque se considera importante la cultura organizacional para la comunicación?
3. ¿Cuál es el eje principal de la cultura organizacional de COCA-COLA?

4. Pasión por el servicio, innovación, creatividad, respeto, honestidad, responsabilidad, reconocer el mérito por los demás, la puntualidad entre otros, son valores que plantea COCA-COLA, para crear el contexto de la comunicación efectiva en la organización, considera Usted, que es una afirmación que se ajusta a la realidad, argumente.
5. ¿Qué considera Usted que para los empleados de DHL EXPRESS los hace sentirse orgullosos de estar asociado en la organización?
6. ¿Cómo celebra la organización el éxito de los empleados en DHL?
7. ¿Cuáles son las actividades recreativas que se ofrecen a los empleados en DHL?
8. ¿Qué tipo de programas de capacitación se llevan a cabo en ADobe?
9. ¿Cuáles son los tipos de recompensas que se ofrecen al empleado por su contribución excepcional?

3.3.1 Observe el siguiente video

https://www.youtube.com/watch?v=JDqlqLh-VGM&t=41s
Tipos de comunicación de las organizaciones.

Realizar la actividad con base en el video:
1.Realice 2 ejemplos de cada uno de los tipos de comunicación en una organización
2. identifique los beneficios de la comunicación en las organizaciones.

https://www.youtube.com/watch?v=6QK0T_mEruk uso de herramientas de Word
Observe con detenimiento el video y resalte las herramientas que Usted considere necesarias para su desempeño como asistente Administrativo.

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

CONSULTAR Y REALIZAR EXPOSICION

Gramática y sintaxis

Oraciones y su clasificación

Partes de la oración, ejemplos

Categorías gramaticales

… como aplicamos las normas gramaticales en los documentos comerciales

Como interviene la norma técnica colombiana en la documentación comercial

Como intervienen las normas gramaticales en la construcción de párrafos

Redundancia en la redacción, sintaxis y concordancia

https://www.youtube.com/watch?v=bPqTbillh9g

https://www.youtube.com/watch?v=moSOBZ_za5I

con base en el video resuelva:

¿Qué estrategias de comunicación sugiere para mejorar la comunicación en trabajo de Betty? Realice una propuesta para implementar un plan de comunicación en la empresa donde trabaja Betty que busque mejorar la cultura organizacional con base en los medios vistos para transmitir dentro de la organización y que garantice que según las herramientas con las que cuenta Betty pueda desarrollar su trabajo más fácilmente.

3.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

https://www.youtube.com/watch?v=2XYjUK4TcCQ sistemas de información

CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La clasificación de los sistemas de información se realiza teniendo en cuenta sus características similares. Esta clasificación permite identificar diferentes sistemas, analizarlos, plantear nuevos sistemas etc. Entre las clasificaciones se encuentran:

1. Por estructura organizacional: se clasifican a lo largo de líneas estructuradas. Dentro de estos se encuentran los sistemas para divisiones, departamentos, unidades de operación e incluso para empleados individuales.
2. Por área funcional: para todas las tareas rutinarias o repetitivas que se desarrollan en la empresa y que son esenciales para la operación de la organización. Ejemplo: sistema de información contable, sistema de información de comercialización, sistema de información de recursos humanos.
3. De acuerdo con la ayuda brindada: apoyan a los gerentes en la toma de decisiones o a empleados administrativos al momento de entregar un informe. Ejemplo gráficas, tablas, etc

Analizando la información suministrada por su instructor analice la siguiente situación
https://www.youtube.com/watch?v=hmBDvIJxCOU

Identifique la misión de la empresa
Determine cuales son los objetivos
Analice donde están las situaciones que generan fallas en el sistema?
Cuales son las áreas a analizar?

Cuales son los problemas para la Toma de decisiones?
Que propuestas tiene Usted para la empresa BIKE Limitada?
Analice el panorama Comercial, proponga una estrategia para captar mas clientes e incrementar el panorama de ventas que proyecta BIKE

Soporte su documento evidencia de las actividades realizadas.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento - Evidencias de Desempeño - Portafolio de evidencias con todas las actividades desarrolladas de esta competencia.	- Utiliza el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto. -estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional. - redacta documentos empresariales y textos haciendo uso de la norma	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Técnica: Estudio de casos, Taller Instrumento: Cuestionario

- Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. - Habilidad y destreza al digitar. Evidencias de Producto: - Exposición - Actividades de producción de documentos. - Elaboración de informes, actas, cartas, sobres comerciales, hojas de vida.	técnica y las normas gramaticales - digita documentos empresariales y textos haciendo uso de la técnica, velocidad y precisión. - transcribe documentos empresariales y textos teniendo en cuenta las técnicas de digitación. - utiliza la tecnología para la elaboración de documentos de acuerdo con los recursos de la organización. - cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo en aspectos de ergonomía de acuerdo con la política institucional y la normativa. - conserva el documento de acuerdo a las normas técnicas. - aplica procedimientos técnicos normativos y organizacionales en la redacción de documentos y textos. - verifica que el documento o texto cumpla con las normas técnicas y las políticas organizacionales	Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

• Oferta laboral: Está constituido por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario

• Demanda Laboral: Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar

- Gestión Humana: Es el área que tiene como objetivo garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los colaboradores en todas las áreas

- Talento humano: Es la capacidad que tienen las personas para entender y comprender de manera inteligente la forma de actuar en una determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas

- Perfil del puesto: Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una organización

- DANE: Es una entidad oficial que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida, encaminadas a soportar la toma de decisiones en Colombia

- Reclutamiento: Es el proceso mediante el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto dentro de la organización

- Observatorio Laboral: Es la entidad que vigila el comportamiento de las ocupaciones a nivel nacional, desde de diversas fuentes de información del mercado laboral. Su objetivo es proveer información a nivel nacional para orientar la adopción de acciones de formación, emprendimiento y empleo

- C.O.N: Es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Gavilán, C. M. (04 de 07 de 2009). *Temas de Biblioteconomía.* Obtenido de Temas de Biblioteconomía: http://eprints.rclis.org/14605/1/tipdoc.pdf

- Cuesta, Santos, Armando. Gestión del talento humano y del conocimiento, Ecoe

Ediciones, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3193560

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- Libro teoría general de la administración.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión del Talento Humano.
- Código del Programa de Formación: 112005 Version 101.
- Nombre del Proyecto: Diagnostico y mejoramiento del proceso de gestión del talento humano para la competitividad de las empresas sector.
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad del Proyecto: Planear y diseñar programas de sistema de gestión del talento humano, teniendo en cuenta los diagnósticos organizacionales.
- Competencia: Procesar la información de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
  - Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
  - Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
  - Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
  - Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
  - Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
  - Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

- Duración de la Guía: 30 horas.

2.PRESENTACIÓN

Procesar la información es de gran importancia para la organización, permite realizar diagnósticos de la situación actual, manteniendo la objetividad en los resultados e interpretar los datos. El desarrollo de esta guía le permitirá comprender la importancia de realizar un proceso de recolección de datos en forma

planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar con el fin de diseñar la herramienta de recolección de información apropiada a su proyecto, así como los métodos de recolección para lograr resultados confiables.

Para adquirir dicho conocimiento es necesario acudir a toda la información posible referente al tema de Procesamiento de Información; esta información le permitirá desarrollar su competencia y la podrá encontrar en fuentes de consulta.
Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad. Realice las siguientes actividades utilizando los recursos sugeridos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades del proyecto de la presente guía lo invitamos a utilizar los conocimientos actuales para que reflexione frente a la siguiente pregunta: ANALICE Y RESPONDA
¿Para usted que significa investigar? ¿Es Usted un investigador? Justifique.

Cuando hablamos de recolección de datos nos estamos refiriendo a información empírica abstraída en conceptos. La recolección de datos tiene que hacer con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga. La medición, etimológicamente viene del verbo medir y significa comparar una cantidad con su respectiva unidad con el fin de averiguar cuantas veces la segunda está contenida en la primera.

La recolección de datos es considerada como la medición es una precondición para obtener el conocimiento científico. El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta.

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

Responder las siguientes preguntas y términos, socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado:

¿Para usted que es un mercado?

¿Qué es la investigación científica?

¿Qué entiende por investigación cuantitativa?
¿Qué es factor?
¿Encuesta piloto?
¿Deserción?
¿Población?
¿Captura de Datos?
¿Tendencia del mercado?
¿Muestra?
¿Qué significa cualitativo y cuantitativo?
¿encuesta?
¿Marketing mix?
¿Frecuencia?
¿Por qué es importante la investigación de Mercados?
¿Bench mark?
¿Observación cuantitativa?
¿Comportamiento del cliente?
¿Que es una muestra representativa?
¿Pregunta cerrada?
¿Pregunta abierta?
¿Pregunta dicotómica?
¿Para usted que es el trabajo de campo?
¿Neuromarketing?
¿Tasa de respuesta?

3.1 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.1.1 Teniendo en cuenta la información socializada por la instructora realizar las siguientes actividades:

Realice la lectura **¿Cómo elaborar una hipótesis de calidad en una investigación?** destaque los puntos relevantes que debe contener una hipótesis y justifique mediante un ensayo su argumento.

3.1.2 Observe el video y realice un cuadro comparativo entre la metodología de investigación cuantitativa y la cualitativa.

https://www.youtube.com/watch?v=0xbPYJsTH1E

3.1.3 Teniendo en cuenta el tipo de metodología de la investigación, identifique el enfoque de investigación que se puede aplicar en los siguientes casos, explique.

-Un profesor desea realizar un análisis de las notas del examen final de matemáticas de sus alumnos de último año. Por ello, coloca todas las notas obtenidas en Excel y usa las funciones y herramientas estadísticas.
- Un estudiante quiere conocer si los profesores del SENA, prefieren dictar clases con ropa formal o con ropa informal.
- Para estudiar cuál es el candidato presidencial por el cual votarán los colombianos en las próximas elecciones. La pregunta es la siguiente, ¿por quién votará en las próximas elecciones presidenciales?
- Estudiar casos de jóvenes que mueren de VIH en el municipio de Popayán.
- El consumo de una nueva marca de yogurt dietético en la comunidad femenina de la ciudad de Popayán.

3.2 Actividades de transferencia del conocimiento.

A partir de sus intereses, proponga un tema de investigación que le gustaría desarrollar y que esté relacionado con el proyecto formativo.

- Describa de manera detallada las diferentes etapas de investigación con su objeto a investigar
- Plantee el problema de investigación.
- Identifique las causas y las consecuencias de la problemática a investigar
- Establezca la pregunta de investigación
- Realice la revisión de la literatura y determine el método a usar.

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento -Mapa conceptual sobre Planeacion de Personal. - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. - Quiz (Se realiza presencial si el tiempo lo permite).	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente.	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño:

Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. - Diligenciamiento y análisis de Criptograma. Evidencias de Producto: - Exposición de cómo se maneja la planeación de personal aplicada a una empresa que se encuentra en el top 10 de la década de los Millennials.	- Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado, de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ planeación de personal.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- LIBRO Administración de recursos humanos "El Capital Humano de las Organizaciones" Autor Idalberto Chiavenato.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro de comercio y servicios	30 marzo 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					