Marca temporal	fecha	1. Nombre y Apellido Completo
7/12/2021 20:43:52	12/07/2021	Cindy yesenia Agredo hoyos
7/12/2021 20:44:01	12/07/2021	Yohana Andrea Agredo Garzon
7/12/2021 20:44:05	12/07/2021	Blanca Cecilia Bermúdez Paz
7/12/2021 20:44:36	12/07/2021	KATHERINE MUÑOZ CORDOBA
7/12/2021 20:44:36	12/07/2021	ANA KATHERIN URREA CHACON
7/12/2021 20:44:38	12/07/2021	Laura Margarita Vargas López
7/12/2021 20:44:43	12/07/2021	Claudia Patricia Urrego Barrios
7/12/2021 20:44:44	12/07/2021	Maria Yobeira Sanchez
7/12/2021 20:44:51	12/07/2021	Mariana Muñoz Dorado
7/12/2021 20:45:07	12/07/2021	Damaris Angelica Arroyo Polindara
7/12/2021 20:45:35	12/07/2021	Euler David Caita Chilanguad
7/12/2021 20:46:48	12/07/2021	Paola Andrea Mosquera Ordoñez
7/12/2021 20:48:26	12/07/2021	Yineth Alejandra Villamizar Ordoñez
7/12/2021 20:53:43	12/07/2021	Juan Camilo Mosquera Ordoñez
7/14/2021 17:53:01	14/07/2021	Leidy Dagua mestizo
7/14/2021 17:53:20	14/07/2021	Laura Viviana González Pechené
7/14/2021 17:53:45	14/07/2021	Nasli Yulied Zape Gembuel
7/14/2021 17:54:06	14/07/2021	EDNA ROCIO CARABALI POPO
7/14/2021 17:54:23	14/07/2021	Darly Vanessa Casaran Castro
7/14/2021 17:54:23	14/07/2021	Yulieth rosana galviz hueje
7/14/2021 17:54:31	14/07/2021	Valentina Torres Uribe
7/14/2021 17:54:38	14/07/2021	santiago caracas
7/14/2021 17:54:40	14/07/2021	María Alejandra Molano
7/14/2021 17:55:15	14/07/2021	Antonio jose vera mejia
7/14/2021 17:55:19	14/07/2021	Maida Alejandra Hilamo Ul
7/14/2021 17:56:06	14/07/2021	Sigifredo Gil Taquinás
7/14/2021 17:56:50	14/07/2021	Lisbi Yazmin Yule Trochez
7/21/2021 16:02:31	21/07/2021	Heidy Camila Mina Benitez
7/21/2021 16:02:49	21/07/2021	Nasli Yulied Zape Gembuel
7/21/2021 16:03:00	21/07/2021	Alejandra Hilamo
7/21/2021 16:05:37	21/07/2021	Santiago caracas lucumi
7/21/2021 16:07:51	21/07/2021	Leidy Liliana Lerma Quiñonez
7/21/2021 16:08:08	21/07/2021	Darly Vanessa Casaran Castro
7/21/2021 16:10:48	21/07/2021	Edna Rocio Carabali popo
7/21/2021 16:14:24	21/07/2021	Isabela Ibañez Sandoval
7/21/2021 16:16:08	21/07/2021	Valentina Torres Uribe
7/21/2021 16:19:45	21/07/2021	Leidy Dagua mestizo
7/21/2021 16:27:53	21/07/2021	Laura Viviana González Pechené
7/21/2021 16:28:08	21/07/2021	Yesica Tatiana Banguera
7/21/2021 16:54:34	21/07/2021	Antonio jose vera mejia
7/21/2021 17:04:16	21/07/2021	Sigifredo Gil Taquinás
7/21/2021 17:06:12	21/07/2021	Yojan arbey trompeta ipia
7/21/2021 17:39:26	21/07/2021	Itza Alexandra mezu lucumi

7/21/2021 17:43:07	21/07/2021	Alejandra Molano
7/21/2021 17:51:10	21/07/2021	yulieth rosana galviz hueje
7/21/2021 18:14:31	21/07/2021	Lisbi Yazmin Yule Trochez
7/26/2021 22:05:51	26/07/2021	Cindy yesenia Agredo hoyos
7/26/2021 22:06:01	26/07/2021	KATHERINE MUÑOZ CORDOBA
7/26/2021 22:06:02	26/07/2021	Claudia Urrego
7/26/2021 22:06:05	26/07/2021	Mariana Muñoz Dorado
7/26/2021 22:06:07	26/07/2021	Juan Camilo Mosquera Ordoñez
7/26/2021 22:06:08	26/07/2021	Ana Katherin Urrea Chacón
7/26/2021 22:06:08	26/07/2021	Maria Yobeira Sanchez
7/26/2021 22:06:09	26/07/2021	Blanca Cecilia Bermúdez Paz
7/26/2021 22:06:12	26/07/2021	Yohana Andrea Agredo Garzon
7/26/2021 22:06:14	26/07/2021	Damaris Angelica Arroyo Polindara
7/26/2021 22:06:41	26/07/2021	Yineth alejandra villamizar ordoñez
7/26/2021 22:06:54	26/07/2021	Euler David Caita Chilanguad.
7/26/2021 22:19:27	26/07/2021	Paola Andrea Mosquera Ordoñez
7/26/2021 22:30:56	26/07/2021	Laura Margarita Vargas López
7/28/2021 17:36:10	28/07/2021	Laura Viviana González Pechené
7/28/2021 17:36:20	28/07/2021	Alejandra Hilamo
7/28/2021 17:36:24	28/07/2021	Heidy Camila Mina Benitez
7/28/2021 17:36:26	28/07/2021	Nasli Yulied Zape Gembuel
7/28/2021 17:36:35	28/07/2021	Valentina Torres Uribe
7/28/2021 17:36:45	28/07/2021	Valentina Torres Uribe
7/28/2021 17:36:51	28/07/2021	Sigifredo Gil Taquinás
7/28/2021 17:37:13	28/07/2021	yulieth rosana galviz hueje
7/28/2021 17:37:16	28/07/2021	Santiago caracas lucumi
7/28/2021 17:37:35	28/07/2021	Antonio jose vera mejia
7/28/2021 17:37:57	28/07/2021	Leidy Liliana Lerma Quiñonez
7/28/2021 17:42:37	28/07/2021	Yesica Tatiana Banguera
7/28/2021 17:51:24	28/07/2021	Yojan arbey trompeta ipia
7/28/2021 17:51:47	28/07/2021	Isabela Ibañez Sandoval
7/28/2021 17:56:06	28/07/2021	Astrid carolina bonilla balanta
7/28/2021 18:01:59	28/07/2021	Itza Alexandra mezu lucumi
7/28/2021 18:02:03	28/07/2021	Leidy dagua mestizo
8/2/2021 21:59:42	2/08/2021	Laura Margarita Vargas López
8/2/2021 21:59:44	2/08/2021	Mariana Muñoz Dorado
8/2/2021 22:00:42	2/08/2021	Yineth Alejandra Villamizar Ordóñez
8/2/2021 22:01:19	2/08/2021	Laura Margarita Vargas López
8/2/2021 22:01:19	2/08/2021	Yineth Alejandra Villamizar Ordóñez
8/2/2021 22:01:25	2/08/2021	Mariana Muñoz Dorado
8/2/2021 22:01:34	2/08/2021	Maria Yobeira Sanchez
8/2/2021 22:01:36	2/08/2021	Blanca Cecilia Bermúdez paz
8/2/2021 22:01:41	2/08/2021	Katherine Muñoz Cordoba
8/2/2021 22:01:46	2/08/2021	Cindy yesenia Agredo hoyos

8/2/2021 22:01:46	2/08/2021	Claudia Urrego
8/2/2021 22:01:47	2/07/2021	Yohana Andrea Agredo Garzon
8/2/2021 22:01:55	2/08/2021	Paola Andrea Mosquera Ordoñez
8/2/2021 22:02:04	2/08/2021	Juan Camilo Mosquera Ordoñez
8/2/2021 22:02:40	2/08/2021	Damaris Angelica Arroyo Polindara
8/2/2021 22:04:45	2/08/2021	Ana Katherin Urrea Chacón
8/2/2021 22:05:47	2/08/2021	Euler David Caita Chilanguad.

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto:
- Competencia:
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- Duración de la Guía: horas (horas de trabajo presencial / horas de trabajo autónomo)

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz: con la siguiente guía daremos inicio al desarrollo del programa "Procesar la información de acuerdo con las requisiciones y parámetros establecidos por la empresa."

Iniciaremos con la competencia Procesar la información de acuerdo con las requisiciones y parámetros establecidos por la empresa de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
En una organización sus bases se encuentran en su estructura organizacional, esta es la que determina las funciones y actividad económica y que será la guía para las personas que hacen parte de esta, donde podrán identificar cual es el objetivo de la empresa y el camino a seguir en el desarrollo de los procesos que esta realice. Para poder realizar cada uno de estos procesos es necesario evidenciar cada paso a través de la toma de datos que procesados generaran una información que mostrara el resultado de las actividades, es necesario a demás llevar la documentación necesaria para cada proceso, identificarla y utilizarla de manera adecuada.
Así mismo, al finalizar su ejecución evidenciarán que adquirieron los resultados de aprendizaje requeridos en el programa para seguir formándose como seres humanos más comprometidos que trabajan por el bien de la comunidad.

3. ACTIVIDADES DE REFLEXION INICIAL

3.1.1. Actividad de Reflexión:

LA INFORMACIÓN

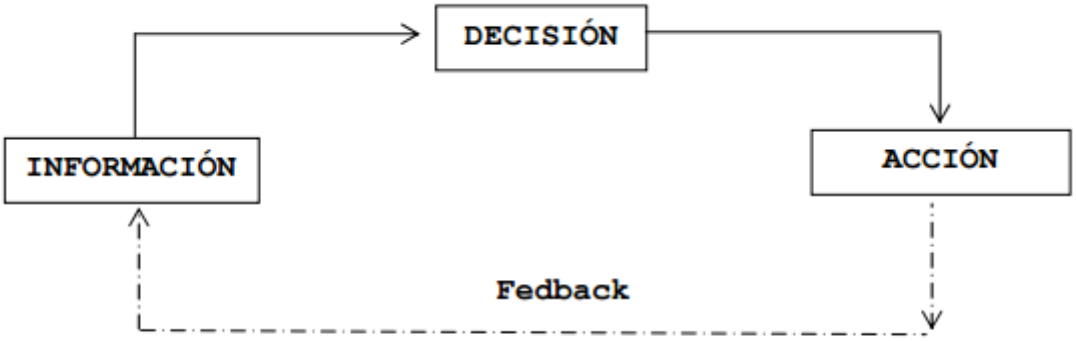
La información es crucial para el desempeño de la cadena de suministro porque constituye la base sobre la cual los gerentes toman decisiones.
La tecnología de la información consta de herramientas que se emplean para conocer la información, analizarla y ejecutar acciones basadas en ésta para mejorar el desempeño de la cadena de suministro,

La información es una directriz clave de la cadena de suministro porque actúa como el aglutinante que permite que todas las demás directrices de la cadena funcionen en conjunto, con la meta de crear una cadena de suministro integrada y coordinada.
La información es crucial para el desempeño porque proporciona la base sobre la cual los procesos de la cadena ejecutan las transacciones y los gerentes toman decisiones.
Sin información, el gerente no puede saber qué quieren los clientes, cuánto inventario hay y cuándo debe producirse o enviarse más producto.
En resumen, sin información, el gerente sólo puede tomar decisiones a ciegas. Por tanto, la información hace visible la cadena de suministro para el gerente. Con esta visibilidad, el gerente puede tomar decisiones para mejorar el desempeño de la cadena.
Uno de los mejores caminos para aumentar el valor de la información es integrarla, validarla, sintetizarla y dejarla disponible en el momento adecuado para ser analizada por los tomadores de decisión. Es en esta tarea en la cual las herramientas tecnológicas y los sistemas de inteligencia de negocios juegan un rol fundamental.
La Toma de Decisiones ha sido, tradicionalmente, algo inherente a la función directiva, y en la actualidad adquiere un interés de primer orden debido a los procesos de delegación y autogestión desencadenados en el seno de las organizaciones.
La decisión es como la elección entre varias alternativas posibles, teniendo en cuenta la limitación de recursos y con el ánimo de conseguir algún resultado deseado, se afirma que la toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales.
Los momentos en que se ha de tomar una decisión son significativos, ya que por medio de ella podemos estudiar un problema determinado o situación que es valorada y considerada hondamente para elegir la vía más adecuada a seguir según las diferentes opciones y operaciones.
Cuando un directivo se enfrenta a una toma de decisión en su organización, además de entender la situación que se presenta, debe tener la capacidad de analizar, evaluar, reunir alternativas, considerar las variables, etc. Con el fin de encontrar soluciones razonables; es decir, tratar de tomar decisiones basadas en la racionalidad.
Como tomar una decisión supone escoger la mejor alternativa de entre las posibles, se necesita información sobre cada una de estas alternativas y sus consecuencias respecto a nuestro objetivo.
Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones.

LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

La importancia de la información en la toma de decisiones queda latente en la definición de decisión propuesta por Jay Forrester, entendiendo por esta "**el proceso de transformación de la información en acción**".
La información es la materia prima, el input de la decisión, y una vez tratada adecuadamente dentro del proceso de la toma de decisión se obtiene como output la acción a ejecutar.
La realización de la acción elegida genera nueva información que se integrará a la información existente para servir de base a una nueva decisión origen de una nueva acción y así sucesivamente

Todo ello debido a una de las características de los sistemas cibernéticos que es la retroalimentación o Feed-back.



Menguzzato y Renau, (1991; pág 44)

Es importante mencionar que la toma de decisiones que se lleva a cabo dentro de las organizaciones debe cumplir con ciertas características como son: ser rápida, oportuna, fundamentada en información concreta, que permita tomar decisiones eficientes, efectivas y con un bajo costo para la empresa; pues de ello dependerá el éxito o fracaso de una organización.

Los siguientes link están dados para la ilustración audio visual de la temática de estudio, proceda a dar clic sobre ellos escúchelos, tome nota y socialícelo con su equipo en el ambiente de aprendizaje:

1. Información e inteligencia para la toma de decisiones: http://www.youtube.com/watch?v=9maeZ9slKwE
2. Análisis y toma de decisiones en la gestión de la información: http://www.youtube.com/watch?v=SRMLsJuLlWA
3. Comparación Sociedad de la Información y conocimiento: http://www.youtube.com/watch?v=usbG88XwpDg

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

3.2.1 Contextualización: El Aprendiz deberá investigar y desarrollar la guía en trabajo colaborativo en el ambiente de aprendizaje.

3.2.2 Teorización

En esta actividad, se desarrollará una investigación acerca del dato y la información, las diferencias entre ellos, tipos de datos y tipos de información, entre otros. Posteriormente conocerán las diferentes técnicas de recolección de datos e información y cómo estos son usados en las diferentes empresas con el fin de mejorar sus procesos internos. Para eso, se desarrollará una investigación y una lectura crítica acerca de dichas técnicas, las diferencias entre estas, contextos en donde se utilizan, entre otros.

NOTA: El desarrollo de la guía (incluyendo la investigación impresa) debe reposar en el portafolio de la competencia, elaborado a mano con letra legible e individualmente, así la haya desarrollado en equipo colaborativo.

3.3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1: Fundamentación sobre estadística descriptiva

Instrumentos para la recolección de datos: Consulte a través de las diferentes fuentes de información (Libros, Revistas, Internet, etc.)

Investigación Autónoma, realice lectura analítica y crítica del material conceptos y temas relacionados con el Dato (Consignar en su Bitácora):

- Qué es el Dato: Primarios y secundarios
- Qué es una variable (aleatoria, estadística, cualitativa y cuantitativa): Discreta y continua. Presentar un ejemplo de cada una de ellas.
- Que es la recolección de datos
- Qué son las técnicas de recolección de datos
- Conceptos de Información: Tipos de Información, usos de la Información

Descripción de los conjuntos de datos

- Qué es una tabulación de datos
- Qué es una tabla estadística
- Qué es una gráfica estadística
- Qué es un gráfico de barra
- Qué es un gráfico de frecuencia
- Qué es un gráfico circular (sectores)
- Qué es un gráfico histograma de frecuencia

Medidas de tendencias central Presente su definición y su algoritmo matemático

- Qué es la media aritmética: datos agrupado y no agrupados
- Qué es la moda
- Qué es la mediana

Métodos e instrumentos de recolección de Datos:

- Que es la Entrevista, que tipos de entrevista existen?
- Que es el Cuestionario, cómo se elabora un Cuestionario, tipos de Preguntas en un cuestionario
- Que es la Observación, cómo se hace una observación

- Que es la Encuesta, cómo se hace una encuesta
- Qué es una lista de chequeo
- Cómo se elabora una lista de chequeo
- Que es el Diagrama de Flujo
- Como se elabora un diagrama de flujo.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2: Instrumentos para el levantamiento de la información.

Con su equipo de trabajo colaborativo, prepare la sustentación de los temas anteriores y del siguiente cuadro teniendo en cuenta adicionalmente lo siguiente:

TEMA	MATERIAL	SUSTENTACIÓN
Entrevistas	Cartelera o Diapositivas	Conceptos acerca del tema y 2 Ejemplos de entrevistas a personalidades que le aporten a su posible empresa (Drama).
Cuestionario	Cartelera o Diapositivas	Conceptos acerca del tema y 1 Ejemplo de cuestionario (15 preguntas mínimo) para exponer en clase.
Observación	Cartelera o Diapositivas	Conceptos acerca del tema y 2 Ejemplos de Observaciones en diferentes ámbitos enfocados al sector productivo.
Encuesta	Cartelera o Diapositivas.	Conceptos acerca del tema y una (1) encuesta acerca de cualquier tema. (Dinámica).
Lista de chequeo	Cartelera o Diapositivas.	Conceptos del tema y 1 lista de chequeo
Diagrama de Flujo	Cartelera o Diapositivas	Conceptos acerca del tema y 2 ejemplos de diagramas de flujos. (Cartelera).

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3: Aplicación para el desarrollo de la estadística descriptiva (datos no agrupados)

1. Momento: La Variable cuantitativa

Aprendiz con su equipo de trabajo proceda a tabular los siguientes datos con la siguiente información:

Los datos relacionados sobre el tiempo estimado de llegada a la sede de la samaria en Santander de Quilichao en 2 fichas de aprendizaje

28 9 28 18 43 42 30 43 42 34 12 9 30 27 31 30 48

39	31	47	43	23	38	16	42	34	8	20	7	17	16	19	44	48
12	11	47	35	25	10	43	41	47	5	29	38	43	5	39	49	48

arrojó el siguiente conjunto de datos (x. min):

47, 47, 54, 48, 52, 49, 52, 49, 50, 56, 50, 50, 51,51, 57, 52, 51, 51, 51, 52, 52, 51, 51, 52, 52, 52, 47, 52, 54, 54, 47, 50, 52, 54, 49, 54, 56, 50, 51, 57, 57, 60

Se pide lo siguiente en una hoja en Excel:

- Organizar los datos
- Construir una tabla de datos de frecuencia
- Construir un gráfico de frecuencia
- Construir un gráfico de barras

2. Momento: La Variable Cualitativa

Aprendiz con su equipo de trabajo proceda a tabular los siguientes datos con la siguiente información:

- Los siguientes datos se obtuvieron de un distribuidor en la ciudad de Barranquilla donde relaciona los productos de un pedido semanal realizado por un abarrotero.

Productos	*Unidades*	*% Unidades*	*% Unidades Acumuladas*	*Precio unitario*	*Costo total*	*% Costo total*	*% Costo total Acumulado*
Aceite de Oliva 1000 cc	*40*			*$18.576*			
Avena Quaker Hojuelas 800 gramos	*60*			*$6.600*			
Harina PAM 1000 gramos	*32*			*$5.300*			
Detidito natural 6 unidades x 45 gramos	*38*			*$7.060*			
Klim tradicional bolsas 360 gramaos	*35*			*$7.300*			
Salsa BBQ Aderezos 3600 gramos	*28*			*$18.900*			
Whiskas 500 gramos	*55*			*$7.800*			
Nescafe Intantaneo 500 gramos	*20*			*$28.800*			
Compotas San Jorge 145 gramos	*25*			*$1.800*			
Salsa de tomate Ketchup 32 oz	*42*			*$39.900*			

Se pide lo siguiente en una hoja en Excel:

- Completar la tabla
- Construir un gráfico de círculos (sectores, torta)
- Construir un gráfico de barras

Ejercicio 2

Los siguientes datos dados se obtuvieron de la distribuidora J&P donde relaciona los pedidos por mes realizados por sus clientes en los casinos ubicados en la ciudad de Popayán en el mes de Enero del año 2019.

CASINO	CARNES Kgs.						
	# ITEMS PEDIDOS	# ITEMS PEDIDOS INCUMPLIDOS	% Frecuencia PEDIDOS INCUMPLIDOS	% Frecuencia PEDIDOS INCUMPLIDOS ACUMULADOS	# ITEMS PEDIDOS CUMPLIDOS	% Frecuencia PEDIDOS CUMPLIDOS	% Frecuencia PEDIDOS CUMPLIDOS ACUMULADOS
ABOCOL	210	2					
ACONDESA	250	4					
ATUNEC	230	3					
BAVARIA	300	2					
CORRUGADO	320	1					
COTECMAR MAMONAL	230	4					
DOMICILIOS	340	3					
ETERNIT	350	1					
GRACETALES	280	2					
LLOREDA	275	3					
MALTERIA	255	4					
MOLINO	230	2					
MONOMEROS	210	3					
PIZANO	200	4					
QUINTAL	240	2					
RHS	250	5					
TEBSA	310	3					
TRIPLE A	260	2					
VANDUX	280	4					
TOTAL							

Se pide lo siguiente en una hoja en Excel:

- Calcular los ítems cumplidos y su porcentaje de incumplimiento de kilogramos de Carnes.
- Construir un gráfico de círculos (sectores, torta)
- Construir un gráfico de barras

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4: Aplicación para el desarrollo de la estadística descriptiva (datos agrupados)

1. Momento: Variable cuantitativa

Aprendiz con su equipo de trabajo proceda a tabular los siguientes datos con la siguiente información:

Los siguientes datos se obtuvieron de los pedidos de libras de café realizadas por una tienda de abarrotes durante los meses de Febrero, Marzo y Abril a su distribuidor en Santander de Quilichao en el año 2019.

221	212	221	204	204	191	183	227
216	206	195	191	171	194	184	191
187	181	193	205	196	211	202	213
192	200	200	199	178	183	188	193
213	174	193	196	220	183	194	200

Se pide lo siguiente en una hoja en Excel:

- Organizar los datos
- Tabular los datos en una tabla de frecuencia
- Construir una gráfica histograma de frecuencia
- Cuál es la Media, Modo y Mediana de los datos

Los siguientes datos se obtuvieron midiendo el tiempo en minutos para llegar a las instalaciones del SENA a los aprendices de Monterilla.

15	23	22	15	18	24
14	21	13	20	17	19
14	20	14	21	18	30
17	19	8	26	16	14
18	34	23	13	27	16

Se pide lo siguiente en una hoja en Excel:

- Organización de los datos
- Distribución de frecuencias
- Tabla de distribuciones de frecuencia
- Presentación gráfica de una distribución de frecuencias
- Cuál es la Media, Moda y Mediana de los datos

4. ACTIVIDAD DE EVALUACION

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		DE CONOCIMIENTO Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas DE DESEMPEÑO Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / juego de roles/Mapa mental y demás productos solicitados DE PRODUCTO Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / valoración del portafolio de productos.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

CLIMA ORGANIZACIONAL: Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros

CONTROL INTERNO: El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimientos de estas últimas.

CRM (Customer Relationship Management) La CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada (estrategia de negocios centrada en el cliente)

DIAGNOSTICO: Es el resultado del análisis que se realiza en una primera instancia y que tiene como fin conocer características específicas de la situación determinada, para así poder actuar en consecuencia, sugiriendo tratamiento o no. Ese diagnóstico se basa en observación de síntomas en el presente o en el pasado.

EMISOR: Es uno de los conceptos de la comunicación, de la teoría de la comunicación y del proceso de información. Técnicamente, el emisor es aquel objeto que codifica el mensaje y lo transmite por medio de un canal o medio hasta un receptor, perceptor y/u observador. En sentido más estricto, el emisor es aquella fuente que genera mensajes de interés o que reproduce una base de datos de la manera más fiel posible sea en el espacio o en tiempo. La fuente puede ser el mismo actor de los eventos o sus testigos. Una agencia que se encarga de reunir noticias puede ser llamada fuente, así como cualquier base de datos que sea considerada fiable y creíble.

POLÍTICA ORGANIZACIONAL: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Portales institucionales:

- http://www.sena.edu.co

- http://senasofiaplus.edu.co
- Material de apoyo en la plataforma Black-Board

Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion

http://www.eumed.net/cursecon/dic/logist.htm

- **TEORÍA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL. RICHARD L. DAFT, (aut.) Ediciones Paraninfo**
- **CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración. Mc Graw Hill**
- **www.elprisma.com**
- **http://mail.umc.edu.ve/umc/opsu/contenidos/milagros/index.html**

NOTA: Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos para acceder.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juan Pablo Valencia	Instructor	Gestión Administrativa y Empresarial	Abril de 2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio