ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 12 EVIDENCIA 1

Taller generalidades de la gestión del talento humano y subprocesos

En el desarrollo de este trabajo podemos analizar la importancia del departamento de gestión de talento humano en una organización, ya que si se le brinda un manejo adecuado al personal, permite que la empresa tenga actividades productivas eficientes y eficaces.

Instructor Wilfred Dario Hernández
Aprendiz Cesar Augusto Suarez Maldonado
Tecnólogo en Gestión Logística
Sena – ficha 2348572
2022

1. Explique los objetivos de la administración del capital humano.

El propósito de la administración del capital humano es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la organización en formas que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.
El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de esta. Los gerentes y los departamentos de capital humano deben planearse metas claras y cuantificables que equivalen a parámetros que permiten evaluar las acciones que desarrollan. Los objetivos de la administración del capital humano no solo expresan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento que administra el talento, y de las personas participantes en el proceso.

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos con los recursos humanos disponibles.

En general, todos los procesos de gestión del talento humano o del equipo de trabajo a cargo, deben estar encaminados al bienestar y desarrollo de las habilidades, competencias e integración de las personas con la empresa o proyecto, para que esto se refleje en el logro de los objetivos organizacionales, con eficiencia y efectividad, en un ambiente de armonía y compromiso colectivo.

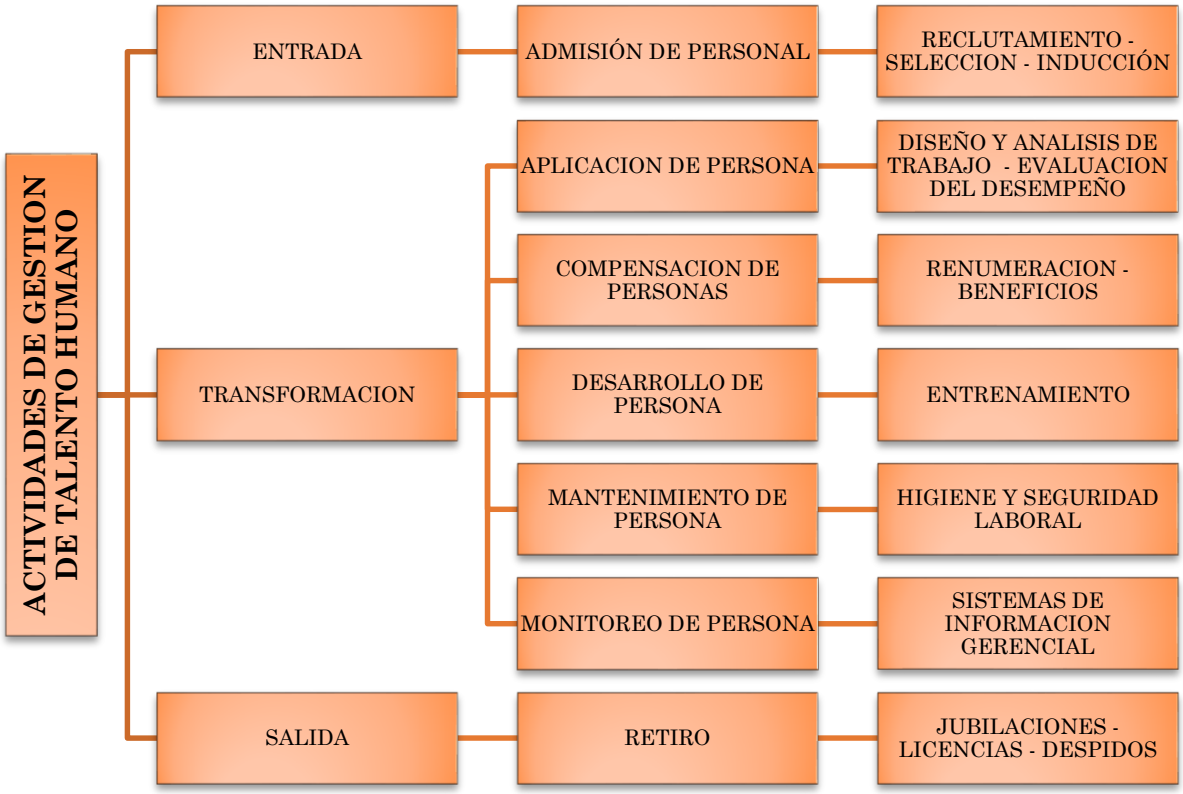
Objetivos corporativos
Toda organización busca la productividad y la administración de su RR.HH con el fin de contribuir al éxito de la empresa. Este departamento no es un fin en sí mismo, sino ayuda y contribuye a los gerentes y supervisores en sus labores.

Objetivos funcionales
El departamento de recursos humanos debe adecuarse a los cambios de las organizaciones, por ejemplo al aumento de personal, o de trabajo.

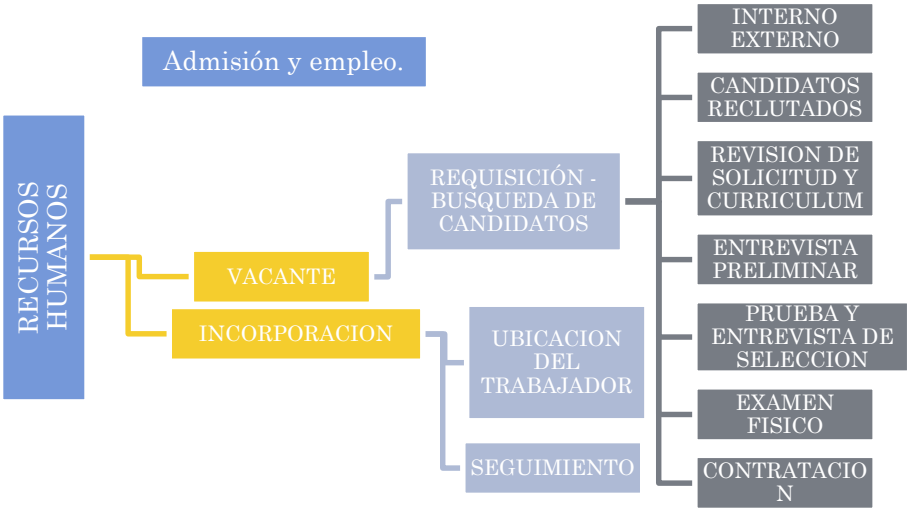
Objetivos sociales
El departamento de recursos humanos debe responder con ética y moral a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.

Objetivos personales
El departamento de RRHH debe tener en cuenta que cada una de las personas que trabajan para la organización, tiene aspiración y metas. Una de sus funciones es apoyar o ayudar a las personas con sus objetivos y propósitos

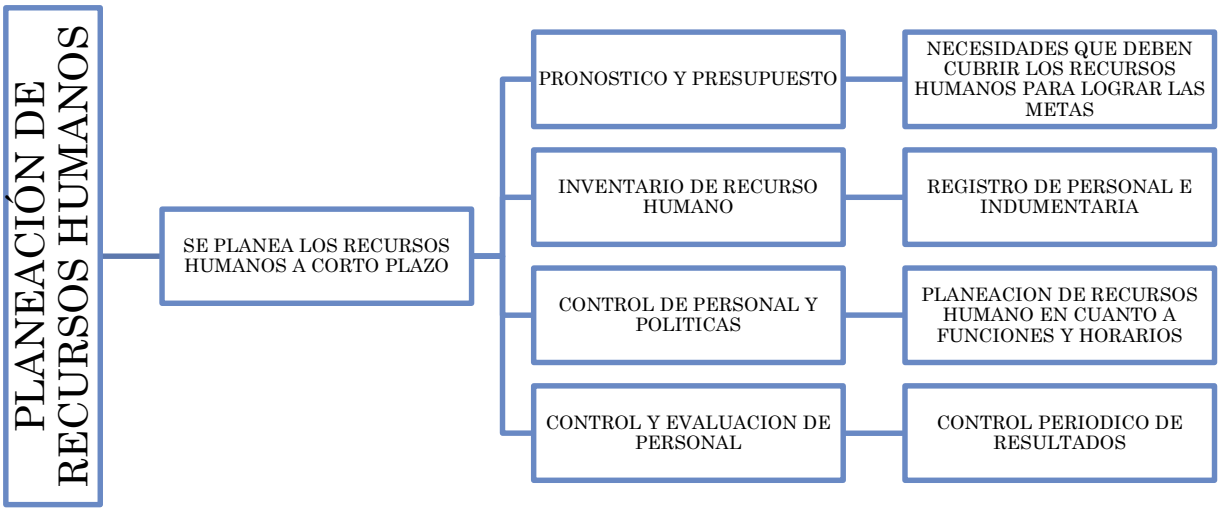
2. A través de un flujo-grama represente el proceso de gestión del talento humano.



3. **A través de un esquema gráfico explique las siguientes funciones y subfunciones que desempeña el departamento de personal, según Sánchez (2004)**







4. **Describa cada una de las siguientes fases que hacen parte del proceso de Reclutamiento que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:**

- Requisición de empleados (RE).
  La requisición de empleados es la solicitud que realiza un área de la empresa para cubrir alguna vacante disponible y que considere los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato, así como las características del puesto. Este documento contiene toda la información sobre la vacante a cubrir. Es una orden de servicio para que el organismo encargado del reclutamiento comience a funcionar, debe contener, titulo exacto del puesto, carga de trabajo, grado de necesidad de ese puesto para la empresa y el perfil que debe cubrir los candidatos.

- Elección de los medios de reclutamiento.
  Son los diferentes medios que se utilizan para informar a los candidatos sobre la vacante existente en la empresa. Se inicia con la divulgación de la oferta de empleo que es requerida en la organización a través de diferentes medios: Radio, prensa, televisión, página web, convocatorias, universidades, ferias de empleo entre otras.

- Elección del contenido de reclutamiento.
  Consiste en seleccionar la información que será transmitida a los candidatos sobre las vacantes. Es necesario ser preciso en la descripción del puesto, eso ahorrara mucho tiempo dinero y esfuerzo.
  El anuncio de la información del empleo debe contener la siguiente información:

  ✓ La organización laboral.
  ✓ El puesto.
  ✓ Habilidades y experiencia.
  ✓ Remuneración y oportunidades.

- ✓ Condiciones.
- ✓ Solicitudes.

- Análisis de las fuentes de reclutamiento.
  Significa analizar dónde localizar o encontrar a los candidatos adecuados. Estarán localizados los candidatos para la vacante que la empresa ofrece o transferencia de sus empleados.

5. Describa cada uno de los siguientes pasos que constituyen el proceso de selección según Werther y Davis (2008)2 , que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:

- Recepción preliminar de solicitudes.
  La primera opinión del candidato es cuando el pasa una solicitud de empleo ya que analiza el trato brindado, la organización exige que las solicitudes tenga la información completa ya que le permite saber si el perfil cumple con lo requerido. Las solicitudes deben llevar información precisa como escolaridad, experiencia, antecedentes penales, referencias, discapacidades entre otros.

- Administración de exámenes.
  Se requiere diferentes tipos de exámenes según el requerimiento del cargo, permitiendo conocer las capacidades y habilidades de cada aspirante a hora de realizar diferentes tareas.
  Pruebas de conocimiento o de capacidad: Su objetivo es evaluar el grado de conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, práctica y/o ejercicio. Pueden ser:
  - ✓ Orales: preguntas y respuestas verbales
  - ✓ Escritas: Preguntas y respuestas escritas
  - ✓ De realización: Ejecución de un trabajo

  Pruebas psicométricas: Basadas en el análisis de muestras del comportamiento humano, sometiéndose a examen bajo condiciones normativas, verificando la actitud, para intentar generalizar y prever como se manifestara su comportamiento en determinada situación laboral.

  La prueba psicométrica es una medida objetiva y estandarizada de muestra de comportamiento. Se basa en las diferencias individuales que pueden ser físicas, intelectuales y de personalidad. Además permiten analizar cómo y cuánto varía la aptitud del individuo con relación al conjunto de individuos, tomando como patrón de comparación.

  Pruebas de personalidad: analizar los diversos rasgos determinados por el carácter, equilibrio emocional, interés, ansiedad, nivel de motivación entre otros.

- Entrevistas de selección.
  Pese a ser subjetiva, la entrevista personal es el factor que más influye en la decisión final respecto de la aceptación o no de un candidato al empleo. La entrevista de selección debe ser dirigida con habilidad y tacto para que realmente pueda producir los resultados esperados.

  Se busca encontrar la respuesta a dos preguntas ¿puede el aspirante desempeñar las funciones al puesto? ¿Cómo se compara respecto a otros solicitantes?

  Dentro de este proceso el entrevistador aplicar determinadas preguntas con el fin de verificar sus reacciones respuestas, existen diferentes tipos de entrevista, entrevista no estructurada y estructurada, entrevista mixta, entrevista conductuales, entrevista de tensión entre otras.

- Verificación de referencias y antecedentes.
  Por medio de la verificación de referencias y antecedentes podremos conocer qué tipo de persona es el solicitante, y si la información que anexo es confiable. Los especialistas en recursos humanos recurren a la verificación de datos y referencias. Un primer elemento necesario es verificar las referencias académicas; establecer si el solicitante se ha hecho en realidad acreedor a los títulos y diplomas que afirma tener. Las referencias laborales difieren de las personales en que describen la trayectoria del solicitante en el campo de trabajo. Por otra parte, permanece vigente el hecho de que las referencias laborales pueden proporcionar información importante sobre el candidato. En este campo, el profesional de la administración de capital humano debe desarrollar una técnica depurada, que depende en gran medida de dos hechos capitales: el grado de confiabilidad de los informes que reciba en el medio en que se encuentra, y el hecho de que la práctica de solicitar referencias laborales continúa estando muy extendida en todo el mundo de habla hispana

- Examen médico.
  Por varias razones, es conveniente que el proceso de selección incluya un examen médico del solicitante. Es necesario que la empresa desea verificar el estado de salud de su futuro personal, lo cual incluye desde el deseo natural de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa y que va a convivir con el resto de los empleados, hasta la prevención de accidentes, pasando por el caso de los que se ausentarán con frecuencia a causa de sus constantes quebrantos de salud.
  Al realizar el examen médico se cumple con disposiciones legales que se encuentra en el reglamento de higiene y seguridad de trabajo.

- Entrevista con el supervisor.
  Es la entrevista mediante la cual se decide quién será el candidato que ocupará el puesto significa que tiene los elementos suficientes para ocupar la vacante , y donde el número de candidatos del proceso de selección se ha reducido a dos o tres como mucho, por lo general es el supervisor quien debe dar la entrevista.

- Descripción realista del puesto.
  Es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución.
  Con lo anterior se busca eliminar la reacción de "ustedes nunca me lo advirtieron"

- Decisión de contratar.
  Es el proceso de selección tiene una importancia radical en la administración de recursos humanos. Por lo tanto, la selección adecuada es esencial en la administración de personal e incluso para el éxito de la organización.

6. **Investigue en una fuente de información confiable y actualizada los tipos de contratación vigentes en Colombia y realice un cuadro comparativo donde los clasifique según su forma y su duración.**

TIPO DE CONTRATO	FORMA	DURACIÓN
Obra o labor	**Tiene la finalidad de vincular una persona por un periodo equivalente a la realización de una actividad una labor y obra.**	**Tiempo que dure la ejecución de una obra o actividad.**
Civil por prestación de servicios	**Se caracteriza por tener objeto que se debe desarrollar o un servicio que se debe prestar, y en el cual el contratista tiene cierta libertad para ejecutarlo por cuanto no está sometido a la continuada y completa subordinación.**	**Las partes libremente pueden pactar cuánto tiempo ha de durar el contrato de servicios.**
Termino fijo	**Si bien el contrato de trabajo puede ser por escrito o verbal, para el caso de los contratos a término fijo, la ley señala taxativamente que estos deben ser por escrito, de lo contrario se entender a indefinido.**	**El Código Sustantivo del Trabajo (CST), en el Artículo 46, reafirma que el contrato a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser inferior a un (1) año, ni superior a tres (3), pero es renovable indefinidamente.**

Contrato a término indefinido	**Es aquel que no tiene estipulada una fecha de terminación de la obligación entre el empleado y el empleador, cuya duración no está determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera de manera explícita a un trabajo ocasional o transitorio.**	**Los contratos de trabajo a término indefinido no se renuevan ni prorrogan teniendo en cuenta que su duración no está fijada en el tiempo.**
Contrato de aprendizaje	**es aquel por el cual un empleado se obliga a prestar servicio a un empleador, a cambio de que éste le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado, por un tiempo determinado, y le pague el salario**	**Por un plazo no mayor a 2 años**
Contrato ocasional de trabajo	**El artículo 6° del Código Sustantivo del Trabajo define el contrato de trabajo ocasional, accidental o transitorio como aquel de corta duración, no mayor de un mes y que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador**	**Corta duración no superior a un mes**

CONCLUSIÓN

La oferta y demanda de empleos requiere de un proceso de organización y logística que hacen que una compañía o empresa en cabeza de su administración delegue funciones para que este proceso se desarrolle de una forma planeada y ordenada. Talento humano es la entidad encargada de desarrollar este proceso, por lo tanto, manejan una estructura que permite, que las diferentes secciones desarrollen una determinada función. En razón a la ley y a las normas de la empresa, ya sea pública o privada. Entre las principales funciones que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos y que incorporan la Gestión del Talento Humano al igual que el manejo de personal dentro de la empresa son: La descripción y el análisis de cargo, el proceso de reclutamiento, selección, capacitación, compensación salarial y evaluación de desempeño para todos los niveles organizacionales dentro de una compañía.

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Centro Comercio y Servicios

Gestión Logística (2348572)

Actividad:
Evidencia 1: Taller "Generalidades de la gestión del talento humano y subprocesos"

Presentado por:

Genesis Paola Utria

Gian Jesús Martínez

Dagoberto José Reyes

Instructor(a)

Wilfred Darío Hernández

2022

Introducción

El enfoque de la gestión de los recursos humanos en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los últimos años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados única y exclusivamente a funciones como contrataciones y nomina, pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización.

Actividad de aprendizaje 12

Evidencia 1: Taller "Generalidades de la gestión del talento humano y subprocesos"

1. Explique los objetivos de la administración del capital humano.

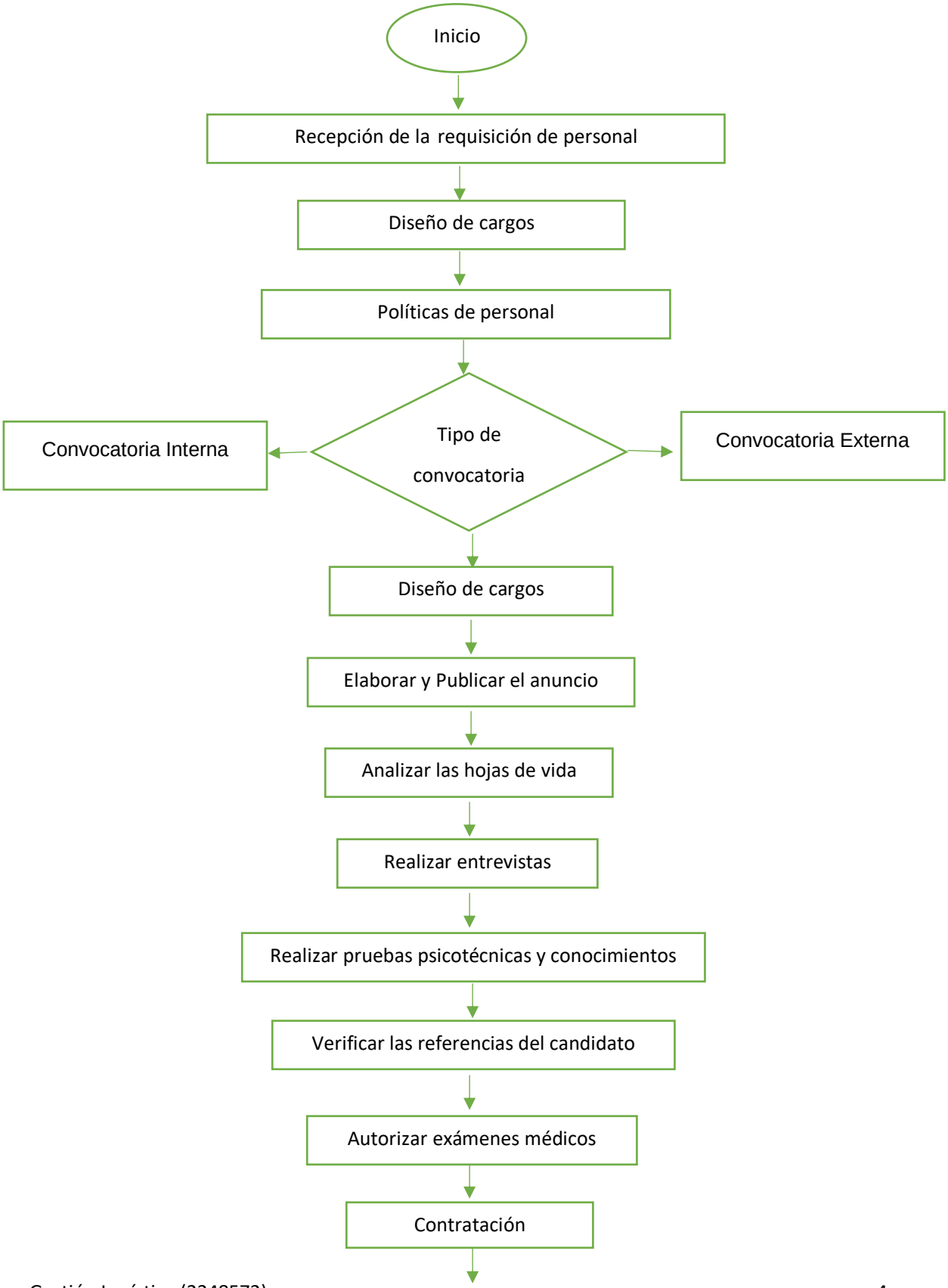
Objetivos Corporativos: La administración de recursos humanos esta para apoyar a los dirigentes de la organización en los logros de los objetivos.

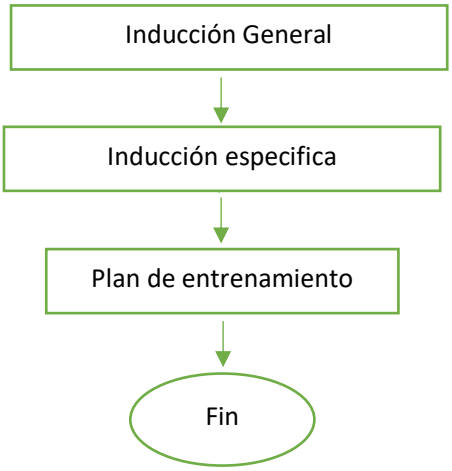
Objetivos Funcionales: Se debe mantener la administración de recursos humanos en un nivel apropiado para la organización. Cuando no existe ese balance apropiado es muy posible que se empiecen a desperdiciar muchos diferentes recursos. Para la organización puede decidir el nivel de equilibrio entre el número de integrantes del departamento de recursos humanos y el total personal a su cargo.

Objetivos Sociales: Es responsabilidad del departamento de recursos humanos estar al tanto de las necesidades de la sociedad en general. Debe vigilar que se utilicen los recursos posibles para el beneficio de la sociedad y así poder evitar restricciones que pudieran darse.

Objetivos Personales: Todos los integrantes de una organización aspiran a diferentes metas personales y ahí radica la importancia del departamento de recursos humanos en la cual debe buscar cómo apoyar a los miembros de la organización para lograr sus propósitos. Cuando el empleado se siente insatisfecho su rendimiento disminuirá y por ende resultará baja producción, mala calidad del servicio o producto o inclusive aumenta la tasa de rotación. Por el otro lado si el empleado se siente en un ambiente de satisfacción personal en cuanto a los logros de metas personales y progreso dentro de la empresa resultará en un empleado posicionado de su puesto y contribuirá al éxito de la empresa en lo que a él respecta.

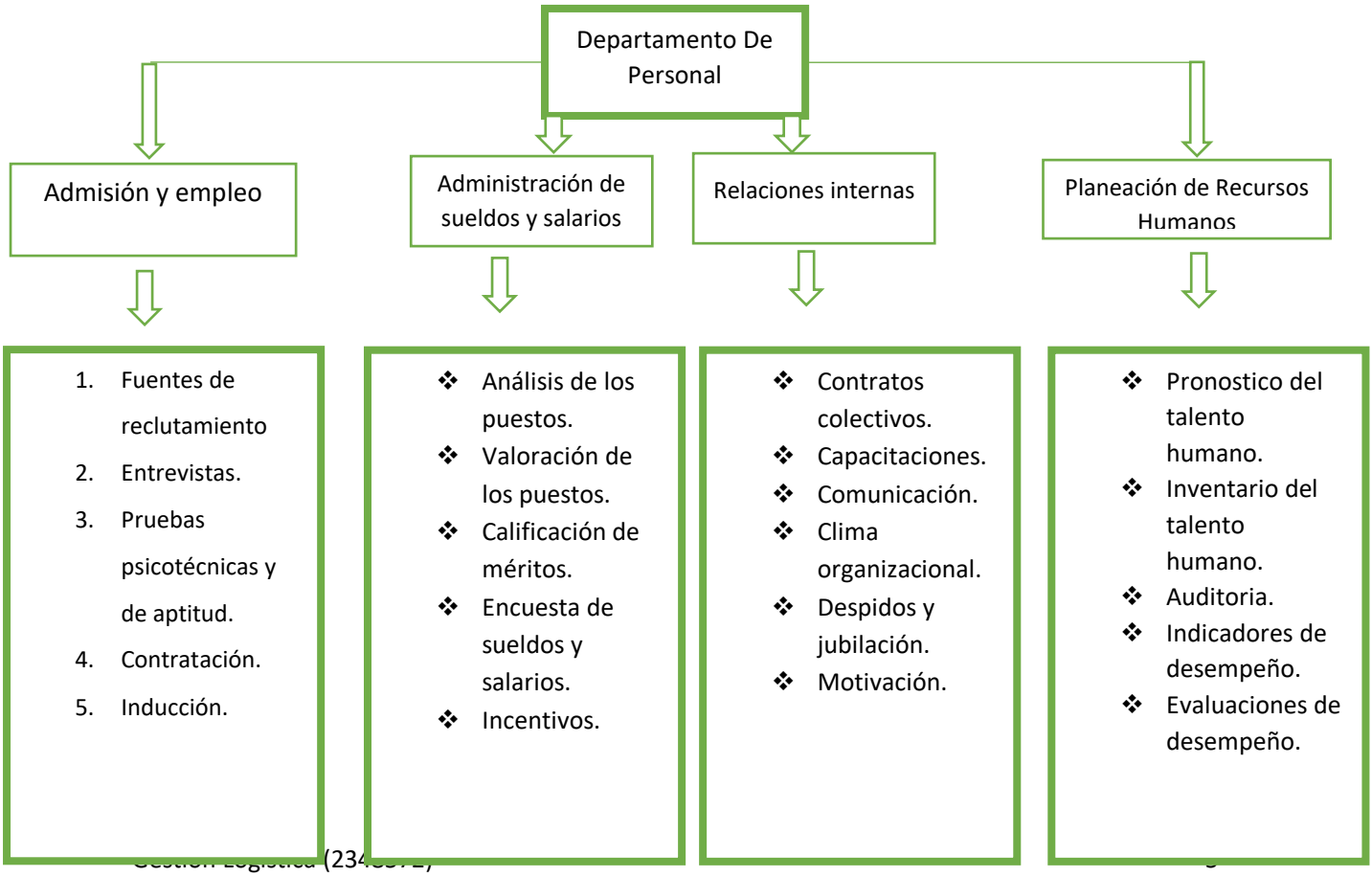
2. A través de un flujo-grama represente el proceso de gestión del talento humano.





3. A través de un esquema gráfico explique las siguientes funciones y subfunciones que desempeña el departamento de personal, según Sánchez (2004)1:

- **Admisión y empleo.**
- **Administración de sueldos y salarios.**
- **Relaciones internas.**
- **Planeación de Recursos Humanos.**



4. **Describa cada una de las siguientes fases que hacen parte del proceso de reclutamiento que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:**

- **Requisición de empleados (RE).**

La requisición de personal es la solicitud que realiza un área de la Empresa para cubrir alguna vacante disponible y que considera los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato, así como las características del puesto.

Datos de la Requisición:

- Nombre del cargo.
- Nº de cupos.
- Nombre de la sede o ciudad que solicita.
- Dependencia y/o área.
- Motivo por el cual se realiza la requisición
- Tiempo de vinculación requerido.
- Jornada laboral y horario laboral.
- A quien remplazara (si es del caso).
- Fecha de inicio de labores.
- Candidatos recomendados para ocupar la vacante (si aplica).
- Firma y cargo de las personas involucradas en el proceso.

- **Elección de los medios de reclutamiento.**

En esta fase se debe analizar y decidir cuáles serán los medios utilizados para informar a los probables candidatos sobre la vacante existente en la empresa.

Mientras más amplios sean los medios de reclutamiento, mayor será la oportunidad de conseguir a la persona que se desea. Algunos son:

- Carteles en la portería de la empresa. Tiene como desventaja que únicamente llega a quienes pasan por la puerta de la empresa.
- Archivo de candidatos. Son los candidatos cuyas hojas de vida se encuentran archivados.
- Anuncios (periódicos, radio, televisión, etc.). Ventajas: alcanzan un gran auditorio, pueden presenciarse los requisitos del puesto.
- Desventajas su impacto es de corta duración (el día que se publicó), a traen un gran número de candidatos no apropiados (candidatos poco valiosos aumenta el costo de selección).

- **Elección del contenido de reclutamiento.**

El proceso de selección tiene como objetivo la realización de entrevistas y la evaluación de candidatos para un trabajo específico, definido en el reclutamiento, seleccionando, finalmente, un individuo para la vacante, basado en criterios predefinidos. La selección puede variar de un proceso muy simple a uno complicado, que dependerá únicamente de la empresa que contrata y del cargo que se desea completar.

Es importante recordar que, en cualquier proceso selectivo, es necesario obedecer ciertas leyes laborales, preservando tanto a la compañía como al candidato, para evitar actos discriminatorios durante la selección del empleado.

- La organización laboral: su principal ocupación y localización.
- El puesto: su nombre; principales tareas, su ubicación en caso de que no se el centro de trabajo principal.
- Habilidades y experiencias necesarias o deseables: requisitos personales, habilidades profesionales específicas, experiencia, aptitudes, etc.
- Remuneración y oportunidades: salario básico y cualquier otro beneficio; oportunidades de desarrollo personal.
- Condiciones: cualquier factor especial y circunstancia que afecte en el puesto.
- Solicitudes: formato de solicitud y fecha límite.

- **Análisis de las fuentes de reclutamiento.**

Se trata de, analizar donde localizar o encontrar a los candidatos adecuados. Las fuentes de reclutamientos son lugares se estarán localizando los candidatos para la vacante que la empresa ofrece.

Pueden ser:

Fuentes internas: cubrir las vacantes mediante la promoción, ascenso o transferencia de empleados. Pero puede tener ventajas y desventajas.

Ventajas:

- ✓ Más económico porque evita gastos de enunciados.
- ✓ Más rápido porque evita demoras de reclutamiento externo.
- ✓ Mayor índice de validez y seguridad porque ya se conoce al candidato, se evaluó durante un periodo y no necesita periodo experimental.

- ✓ Gran fuente de motivación para los empleados porque ven posibilidad de progreso en la organización.

Desventajas:

- Puede generar conflicto de interés ya que al ofrecer oportunidades de crecimiento se puede crear actitud negativa en empleados que no demuestres esas condiciones.
- Cuando se administra de manera incorrecta, para premiar su desempeño y aprovechar su capacidad, a medida que un empleado demuestra su competencia en algún cargo.

Fuentes internas: Es completar las vacantes mediante candidatos que son reclutados por fuera de la empresa. Está formado por candidatos empleados o desempleados y ambos pueden ser reales (están buscando empleos o quieren cambiarlo) o potenciales (no buscan empleo).
Una fuente externa pueden ser familiares y recomendados de los trabajadores actuales, los cuales pueden tener como ventajas la rápida integración de personal de nuevo ingreso, pero también pueden generar fricciones y conflictos con el personal cuando no aceptan a la persona recomendada, el empleado se siente molesto cuando se sanciona a su pariente se le niega el ascenso, etc.
Las llamadas bolsas de empleo, también son una fuente externa de reclutamiento de personal.

Ventajas:

- ✓ Traen nuevas experiencias, ideas nuevas y diferentes acerca de los problemas internos de la organización.
- ✓ Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal efectuadas por otras empresas.

Desventajas:

- Tarda más que el reclutamiento interno porque se invierte tiempo en la selección e implementación de las técnicas adecuadas.
- Es más costoso y exige inversiones y gastos en anuncios de prensa, horarios de agencias.

5. Describa cada uno de los siguientes pasos que constituyen el proceso de selección según Werther y Davis (2008)2, que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:

- **Recepción preliminar de solicitudes.**

Este paso implica que después de la aplicación de una técnica escogida de reclutamiento, la empresa recepciona las correspondientes hojas de vida o solicitudes de empleo (la empresa, puede también recibir de parte de candidatos interesados solicitudes que, de ser interesantes, se archivan para casos de requerimientos posteriores).

Desde todas las solicitudes disponibles la empresa hace una preselección basada en los requerimientos del cargo (descripción y análisis del cargo y la necesidad puntual que se pretenda llenar).

- **Administración de exámenes.**

En esta fase es donde se evalúa las capacidades de los candidatos con los requerimientos del puesto, haciendo uso de instrumentos tales como: exámenes psicológicos o ejercicios en los cuales se simulan las condiciones del puesto de trabajo. Hay un examen especifico dependiendo de cargo por el cual se aplica, a través del cual se mide la habilidad de los candidatos para poder llevar a cabo ciertas actividades o funciones del puesto correspondiente.

- **Entrevistas de selección.**

la entrevista de selección consiste en una conversación formal conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. Su objetivo es determinar si el candidato puede desempeñar el cargo, y como se compara respecto a los otros candidatos, con el objetivo de evaluar si el individuo es acto para el puesto de trabajo. El entrevistador se fija como el objetivo responder a dos preguntas generales: ¿Puede este candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respectos a las otras personas que lo han solicitado?

- **Verificación de referencias y antecedentes.**

El aspirante debe anexar documentos como certificados de estudios, diplomas o actas de grado y constancia de trabajo, los cuales permiten corroborar la veracidad de la información.

- **Examen médico.**

Una prueba médica es un procedimiento que se realiza para detectar, diagnosticar o controlar enfermedades, procesos patológicos, susceptibilidad o para determinar un curso de tratamiento.

- **Entrevista con el supervisor.**

Es mediante el cual se decide quién será el candidato que ocupará el puesto, y donde el número de candidatos del proceso de selección se ha reducido a dos o tres como mucho.

- **Descripción realista del puesto. o Decisión de contratar.**

Documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además, bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de Ejecución

- **Decisión de contratar.**

Este proceso tiene una gran importancia radical en la administración de recursos humanos. Por lo tanto, la selección adecuada es esencial en la administración personal e incluso para el éxito de la organización.

6. Investigue en una fuente de información confiable y actualizada los tipos de contratación vigentes en Colombia y realice un cuadro comparativo donde los clasifique según su forma y su duración.

Tipos de contratos en Colombia		
Tipo de contrato	Forma	Duración
Obra o labor	Tiene la finalidad de vincular una persona por un periodo equivalente a la realización de una actividad, obra u labor.	Tiempo que dure la construcción o ejecución de una obra, actividad o labor determinada.
Civil por prestación de servicios	Se caracteriza por tener objeto que se debe desarrollar o un servicio que debe prestar, y el cual el contratista tiene cierta libertad para ejecutarlo por cuanto no está sometido a la continua y completa subordinación	Las partes libremente pueden pactar cuanto tiempo ha de durar el contrato de servicios.
Termino fijo	El contrato de trabajo a término fijo indica que la relación laboral entre ambas partes **tiene una fecha de duración.** Según el artículo 46 del CST, este tipo de contrato laboral en Colombia debe estar siempre por escrito, es decir, no puede darse de forma verbal.	La duración de este tipo de contrato puede ser hasta **3 años**. Si quieres contratar nuevamente a tu trabajador, puedes renovar el contrato tantas veces como lo creas necesario, pero sin sobrepasar el límite estipulado.
Término indefinido	El contrato indefinido en Colombia es aquel cuya fecha de terminación es indefinida al momento de la firma. En este tipo de contrato cualquiera de las dos partes puede dar por terminada la relación laboral cuando hubiere lugar a ello: • por decisión del empleado • por decisión de la empresa (con o sin justa causa)	Los contratos de trabajo término indefinido no se renuevan ni prorrogan tiendo en cuenta que su duración no está fijada en el tiempo

	• al cumplir con la edad de pensión	
Contrato de aprendizaje	Es una forma especial de vinculación dentro del derecho laboral, natural que recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada	El contrato indefinido en Colombia es aquel cuya fecha de terminación es indefinida al momento de la firma. En este tipo de contrato cualquiera de las dos partes puede dar por terminada la relación laboral cuando hubiere lugar a ello: • por decisión del empleado • por decisión de la empresa (con o sin justa causa) • al cumplir con la edad de pensión

Conclusiones

La Gestión del Talento Humano debe permitir e incidir en la selección y desarrollo del Talento en las Organizaciones, comprendiendo la importancia de establecer acciones dirigidas a los individuos para aplicar el conjunto conocimientos, capacidades y habilidades que se manifiestan en las conductas que llevan al éxito.

Bibliografía

https://sites.google.com/site/acgmaddunefa/objetivod-de-la-administracion-de-recur

https://es.slideshare.net/LuisaFernandaCaldero2/trabajo-de-talento-humano-semana-3-y-4

https://www.ejemplode.com/50-recursos_humanos/1418-ejemplo_de_formato_de_requisicion_de_personal.html

https://talentohumanocali.jimdofree.com/requerimiento-y-requisici%C3%B2n-de-personal/

https://articles.jobconvo.com/es/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-que-es-etapas-estrategias-y-tecnicas/

https://www.bizneo.com/blog/fuentes-de-reclutamiento/

http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1439/1387

https://www.siigo.com/blog/tipos-de-contrato-trabajo/

Taller "Generalidades de la gestión del talento humano y subprocesos"

POR:

Yoselin Viafara Nuñez

PROGRAMA:

Gestion Logistica

INSTRUCTOR:

Wilfred Dario Hernández.

CODIGO:

2348572

SERCICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

SENA

2.022

CONTENIDO.

Portada…….PAG. 1

Contenido…….PAG.2

Introduccion……..PAG.3

Taller "Generalidades de la gestión del talento humano y subprocesos" ……PAG.4 – 11

Conclusiones……PAG. 12

Bibliografía……PAG.13

INTRODUCCION.

En esta actividad conoceremos más a fondo la administración del talento humano y lo que esta área representa para una organización, si bien el talento humano es uno de los órganos fundamentales de toda empresa es crucial para el desarrollo de la misma, puesto que depende del talento humano el servicio, la primera impresión de compañía, las recomendaciones entre otros.

Contar con un buen talento humano es muy importante, por lo tanto la administración del mismo y el trasfondo de todo el proceso para obtenerlo puede poner a una organización en la cima de todas las organizaciones, contar con las garantías, los beneficios y las mejores referencias harán que los mejores candidatos quieran pertenecer a una empresa o no, puesto que no solo se busca un buen salario, existen muchos otros puntos para que una persona también desee pertenecer o no a una compañía y es lo que veremos a continuación.

Taller "Generalidades de la gestión del talento humano y subprocesos"

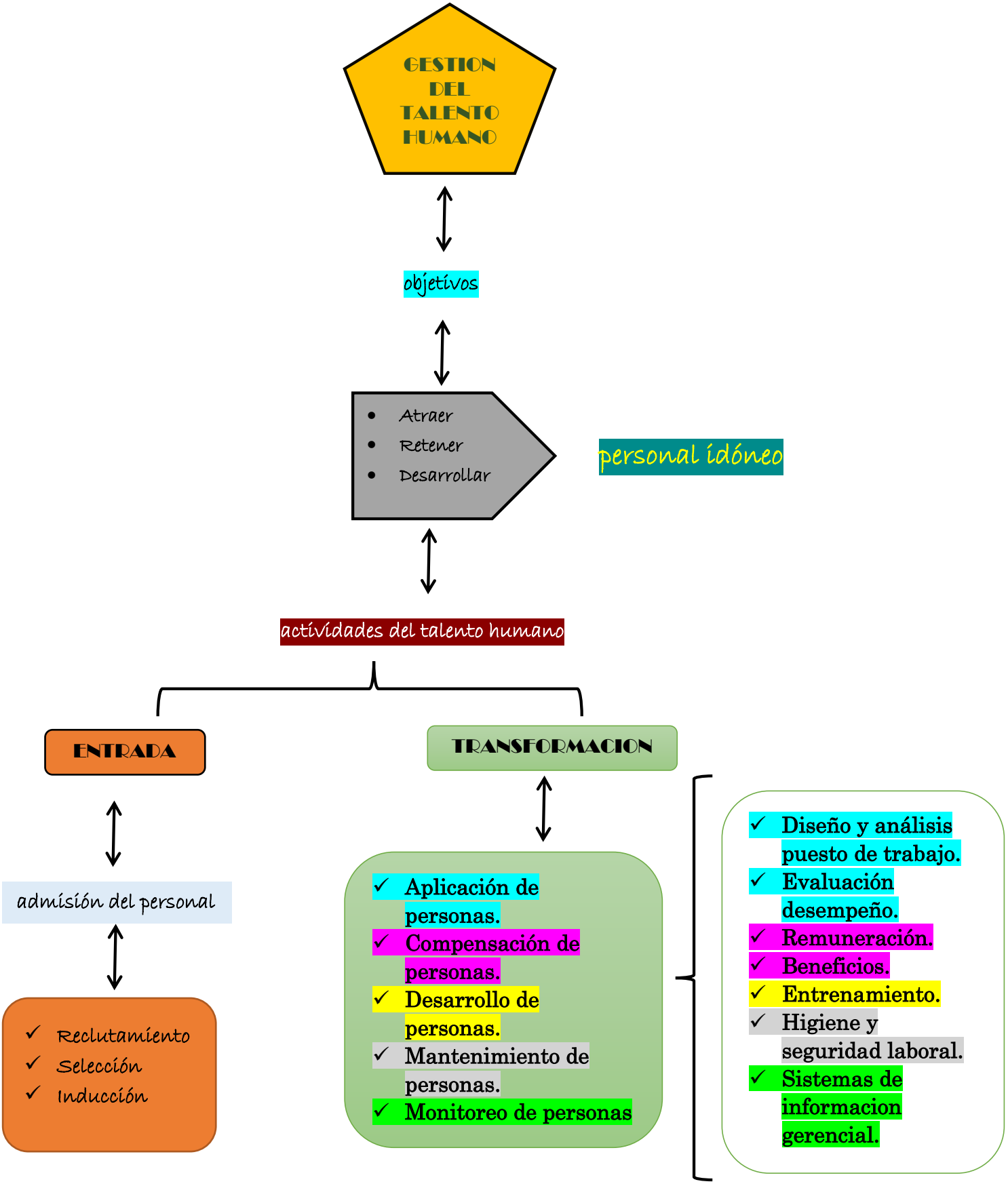
1. **. Explique los objetivos de la administración del capital humano.**

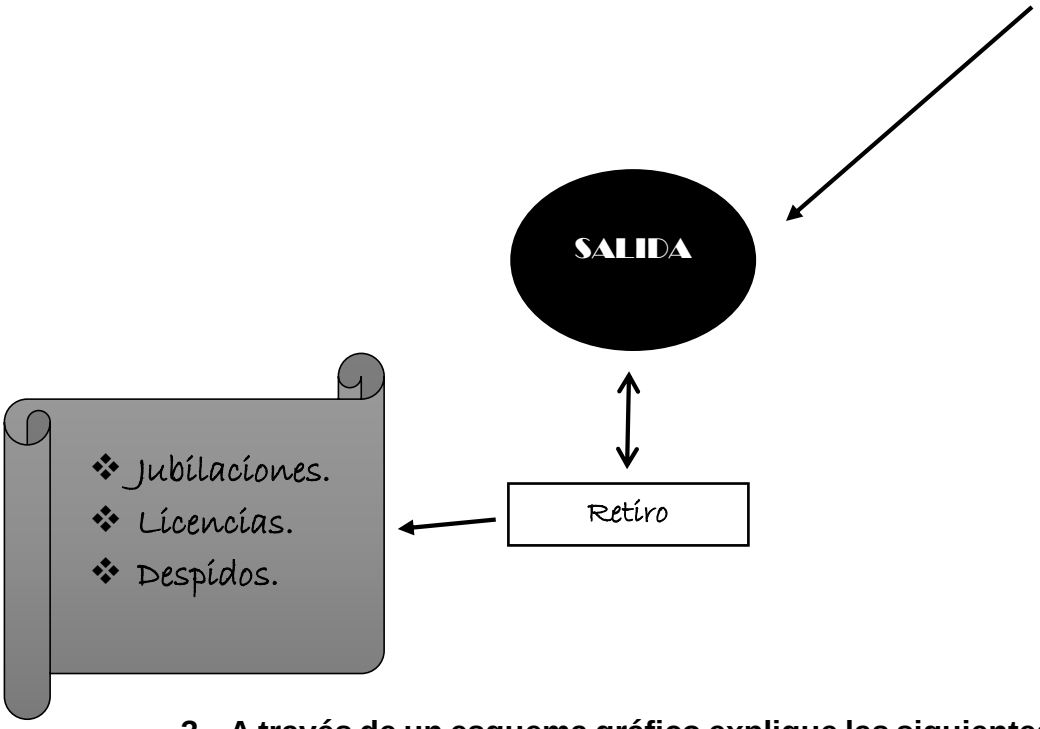
Principalmente se entiende que la administración del capital humano consiste todo lo concerniente a las actividades de reclutamiento, selección, desarrollo y dirección del recurso humano en la organización (wendell, 1998, p.29)

Basado en esto la administración del capital humano tiene 3 objetivos fundamentales:

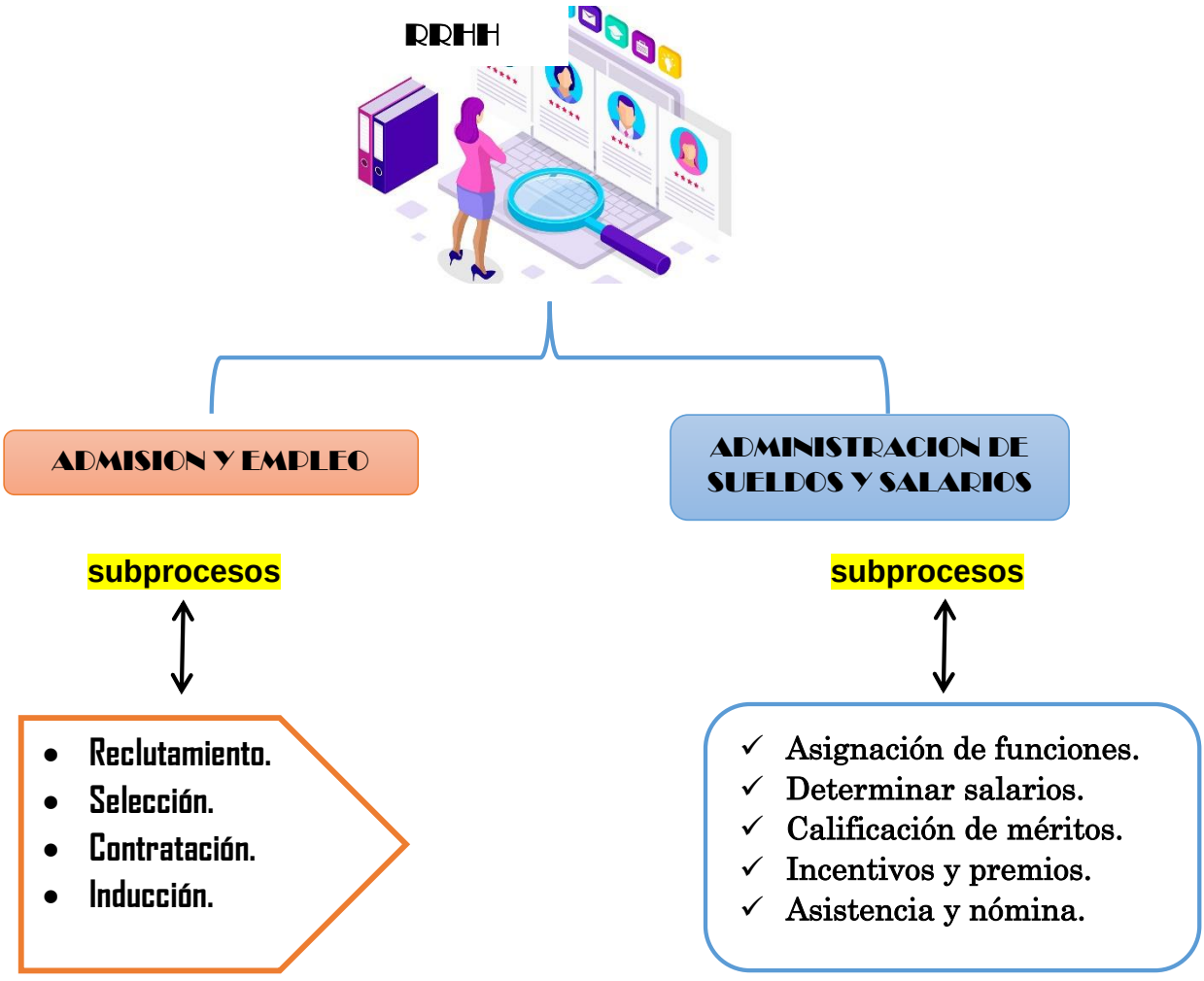
- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivaciones y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización, es decir, la organización desarrolla un organismo conocido como RRHH el cual se encarga de acuerdo a las necesidades de la empresa atraer la atencion de personas con determinadas características y habilidades, para que ocupen los cargos o puestos de trabajo con el fin de cumplir con unas funciones para ellos se les evalúa buscando conocer sus destrezas, necesidades y motivaciones.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos de la organización, es decir, que la empresa debe tener todas las condiciones aptas para que los colaboradores o empleados puedan desarrollar sus funciones sin verse afectados física o emocionalmente bajo los parámetros legales y así poder alcanzar sus metas.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles, este objetivo hace referencia a la optimización de recursos, a aprovecharlos sin saturarlos o afectarlos físicamente con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales con buen rendimiento.

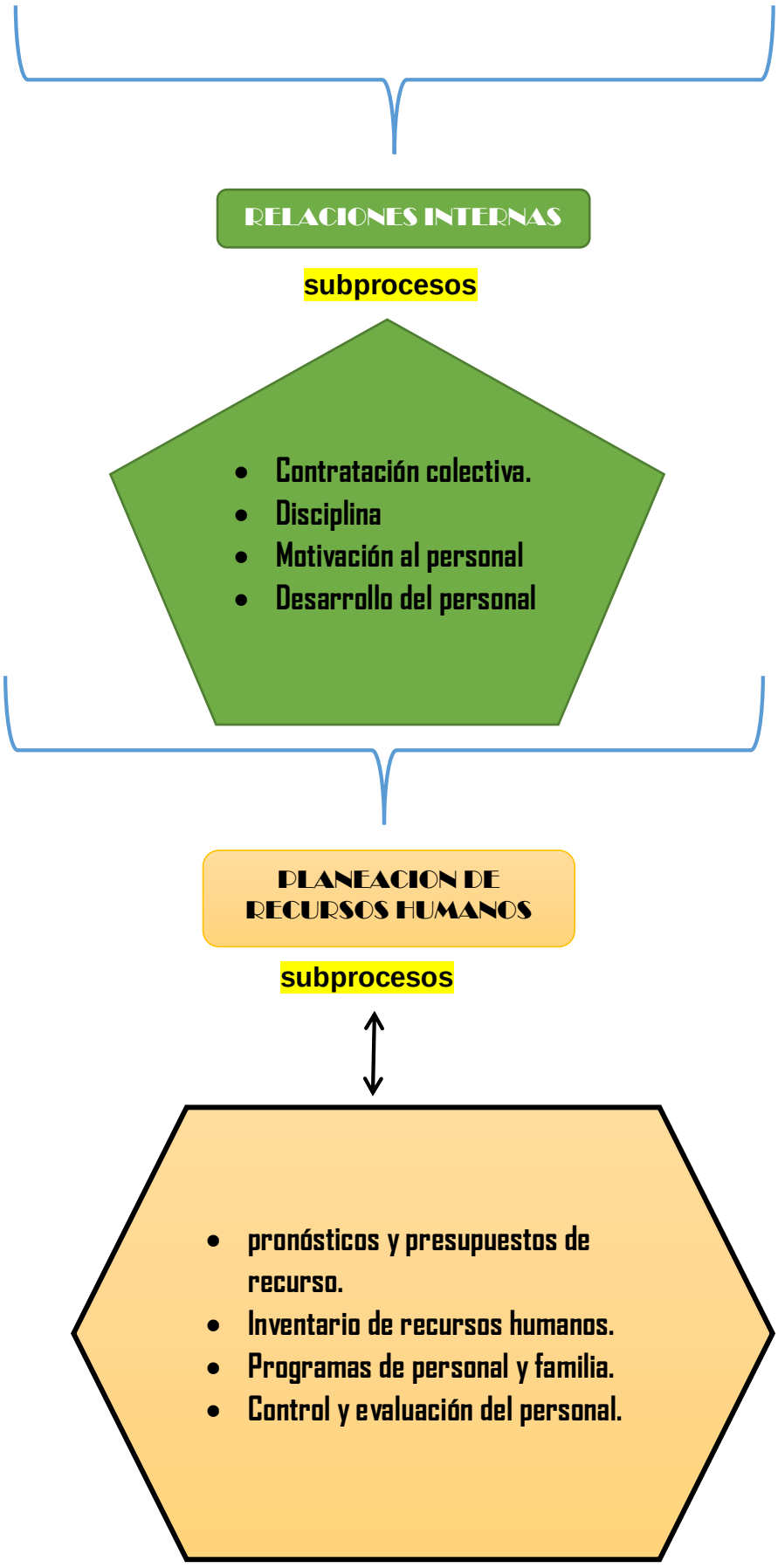
2. **A través de un flujo-grama represente el proceso de gestión del talento humano**


GESTION DEL TALENTO HUMANO
objetivos
Atraer
Retener
Desarrollar
personal idóneo
actividades del talento humano
ENTRADA
admisión del personal
Reclutamiento
Selección
Inducción
TRANSFORMACION
Aplicación de personas.
Compensación de personas.
Desarrollo de personas.
Mantenimiento de personas.
Monitoreo de personas
Diseño y análisis puesto de trabajo.
Evaluación desempeño.
Remuneración.
Beneficios.
Entrenamiento.
Higiene y seguridad laboral.
Sistemas de informacion gerencial.



3. **A través de un esquema gráfico explique las siguientes funciones y sub-funciones que desempeña el departamento de personal, según Sánchez (2004)1:**




RELACIONES INTERNAS
subprocesos
Contratación colectiva.
Disciplina
Motivación al personal
Desarrollo del personal
PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS
subprocesos
pronósticos y presupuestos de recurso.
Inventario de recursos humanos.
Programas de personal y familia.
Control y evaluación del personal.

4. **Describa cada una de las siguientes fases que hacen parte del proceso de reclutamiento que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:**

- **REQUISICION DE EMPLEADOS (RE):** este documento se llena con la informacion básica para la publicidad de contratación, es la oferta que hace la empresa al público en donde solicita personal con un perfil especifico, este formato debe contener como mínimo: título exacto del puesto, cargo del trabajo, grado de necesidad de ese puesto para la empresa y perfil que debe cubrir el candidato o candidata. Este documento se envía al área o empresa encargada del reclutamiento.
- **ELECCION DE LOS MEDIOS DE RECLUTAMIENTO:** hace referencia a la parte publicitaria para captar la atencion del personal idóneo que se está buscando, actualmente muchas empresas subcontratan agencias que se encargan de esta parte para atraer a los posibles candidatos o candidatas, ya sea a través de redes sociales, paginas publicitarias, carteles, correos, anuncios televisivos, radio entre otros.
- **ELECCION DEL CONTENIDO DE RECLUTAMIENTO:** hace referencia a la elección creativa, clara y concisa de la informacion que se desea transmitir, para que los receptores visualicen el mensaje y no se confundan ni se postulen si no cuentan con el perfil adecuado.
- **ANALISIS DE LAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO:** hace referencia al análisis eficiente de las fuentes publicitarias principales en donde se puedan encontrar a los candidatos idóneos en la actualidad muchas empresas de reclutamiento poseen bases de datos de personas con cientos de perfiles laborales que cuentan con las mejores habilidades y características. Además, muchas empresas usan la pasa voz en donde otros empleados recomiendan a otros, también es muy usual encontrar empresas que apoyen a sus colaboradores para hacer carrera y luego ascender.

5. **Describa cada uno de los siguientes pasos que constituyen el proceso de selección según Werther y Davis (2008)2, que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:**

- **Recepción preliminar de solicitudes**: consiste en recepcionar las hojas de vida o currículos de los candidatos, analizarlas y seleccionarlas.
- **Administración de exámenes:** son pruebas de selección que simulan casos reales de acuerdo al cargo, lo cual busca evaluar las aptitudes del candidato/a.

- **Entrevistas de selección:** es el intercambio de informacion entre el empleador y candidato lo cual busca conocer formalmente al aspirante permitiendo analizarlo y evaluarlo además de conocer sus actitudes.
- **Verificación de referencias y antecedentes**: es la corroboración de la informacion que aparece en el currículo del candidato ya sea personal o laboral.
- **Examen médico:** busca hacer una inspeccion física y actitudinal del candidato evaluando si su estado de salud le permite realizar las labores del cargo para el que aspira.
- **Entrevista con el supervisor:** es la última entrevista que se le hace al candidato la cual es con un número mucho menor a la inicial, después de esta se decide si el candidato/a ocupara o no el cargo establecido.
- **Descripción realista del puesto:** es el documento o contrato laboral en el que se especifica claramente cuáles son las funciones del cargo.
- **Decisión de contratar:** se toma en cuenta las evaluaciones, exámenes, entrevistas y filtros por los que paso el candidato y verificar si es la persona idónea para ocupar el cargo.

6. **Investigue en una fuente de información confiable y actualizada los tipos de contratación vigentes en Colombia y realice un cuadro comparativo donde los clasifique según su forma y su duración.**

TIPO DE CONTRATO	FORMA	DURACION
Contrato por obra o labor	Es un contrato que se realiza para una labor específica y termina en el momento que la obra llegue a su fin. Este tipo de vinculación es característica de trabajos de construcción, de universidades y colegios. Este contrato es igual en términos de beneficios y descuentos a los contratos indefinidos y definidos, por ser un contrato laboral.	Depende de la duración de la obra o proyecto.
	Se caracteriza por tener una fecha de inicio y de terminación que no puede superar 3 años, es	No superior a 3 años.

Contrato de trabajo a termino fijo	fundamental que sea por escrito. Puede ser prorrogado indefinidamente cuando su vigencia sea superior a un (1) año, o cuando siendo inferior, se haya prorrogado hasta por tres (3) veces.	
Contrato de trabajo a término indefinido	El contrato a término indefinido no tiene estipulada una fecha de culminación de la obligación contractual, cuya duración no haya sido expresamente estipulada o no resulte de la naturaleza de la obra o servicio que debe ejecutarse. Puede hacerse por escrito o de forma verbal.	No tiene fecha de terminación puede terminar por mutuo acuerdo.
Contrato de aprendizaje	Es aquel mediante el cual una persona natural realiza formación teórica práctica en una entidad autorizada, a cambio de que la empresa proporcione los medios para adquirir formación profesional requerida en el oficio, actividad u ocupación, por cualquier tiempo determinado no superior a dos (2) años, y por esto recibe un apoyo de sostenimiento mensual, que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un (1) salario mínimo mensual vigente y durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario	puede ser de 6 meses inferior a 2 años.

	mínimo mensual legal vigente. *No aplica para solicitudes de PEPFF y/o migrantes provenientes de Venezuela en condición irregular.	
Contrato temporal, ocasional o accidental	El Código Sustantivo del Trabajo, define el trabajo ocasional, accidental o transitorio, como aquel no mayor de 30 días, y cuyas labores sean distintas de las actividades normales del empleador. Esta forma de contratación puede hacerse por escrito o verbalmente; recomendamos hacerlo por escrito, estableciendo la tarea específica del trabajador. *No aplica para solicitudes de PEPFF	No mayor a 30 dias.

CONCLUSIONES

- Para que una empresa cuente con el mejor talento humano debe brindar unas garantías que sean llamativas para captar su atencion.
- La gestión del talento humano es un arte que permite contar con el mejor personal logrando cumplir los objetivos de la empresa.
- El equipo de talento humano debe velar, crear, mantener condiciones organizacionales que garanticen el desarrollo personal de los colaboradores.
- El talento humano es un órgano muy importante de la empresa por ello se debe elegir con cuidado buscando atraer a los mejores.
- Promover ambientes de trabajo sano y el cumplimiento de metas deben ir de la mano.

BIBLIOGRAFIA

- Guía de aprendizaje SENA.
- Monografía importancia del reclutamiento y selección de personal para las empresas.
- https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo



GESTION LOGISTICA

EVIDENCIA 3: TALLER “PLAN DE INTEGRACIÓN Y TIC

PRESENTADO POR

SERGIO ANDRES RUIZ

SENA

2022



Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 3: Taller "Plan de integración y TIC

En esta evidencia debe realizar un taller donde se busca afianzar los conceptos relacionados con los temas del plan de integración de los actores de las cadenas de suministros y las TIC utilizadas en una empresa.

Es así, que es fundamental que como futuro tecnólogo en gestión logística se familiarice con esta forma de pensamiento, la cual favorece el desarrollo de habilidades de liderazgo y toma de decisiones.

Para dicho fin, desarrolle los puntos que están descritos a continuación:

1. Resuelva las siguientes 20 preguntas, teniendo en cuenta lo aprendido en el material de formación "Plan de integración de la cadena de abastecimiento":

- ¿Qué es un acuerdo comercial?
  R//: Convenio que se genera para abastecer o distribuir productos o servicios, que se generan entre clientes y proveedores, para alcanzar beneficios de ambas partes

- ¿Qué es una alianza estratégica?R// hace referencia a un acuerdo comercial

- ¿Qué es una licencia? R//: son los derechos otorgados por los propietarios de, marcas, productos, procesos procedimientos patentes, a otra empresa, para su uso

- ¿Qué es maquila o contrato de manufactura? R//: es una empresa manufacturera que produce para otra, con la marca propia de la otra empresa

- ¿Qué es el *joint venture?R//: es una asociación de dos o más empresas, para generar una tercera.*

- ¿Qué es el *factoring?R//: es el préstamo de recursos para el pago de obligaciones de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación*

- ¿Qué es la fusión? R//: Es la unión de dos o más empresas

- ¿Qué es una franquicia? R//: s cuando una empresa le paga derechos a otra empresa, para el uso de su marca, por un término de tiempo pactado, la empresa provee asesoría y entrenamiento: ejemplo claro Mcdonald's

- ¿Qué es la logística inversa? R//: son todos esos procesos y actividades, utilizados para el retorno de la mercancía y su reciclaje en la cadena de suministro

- ¿Qué es un plan de mercadeo? R//: es un informe en el cual se recopila el análisis de la situación actual de la empresa para identificar hacia dónde la entidad debe dirigirse. Además, establece el presupuesto necesario para el desarrollo del plan, así como el proceso de evaluación e implantación.

- ¿Qué es una estrategia de mercado? R//: Son las actividades y procesos que le permiten a la empresa cumplir sus objetivos a largo plazo

- ¿Qué es segmentación del mercado? R//: Es la división del público objetivo de la empresa en grupos o subgrupos. Mediante la segmentación de mercado, la empresa puede adaptar sus campañas de ventas y sus estrategias de marketing con el fin de que estén dirigidas específicamente a los segmentos identificados.

- ¿Qué son Tecnologías de la Información y la Comunicación? R//: son las tecnología de información y comunicación, que permiten a la empresa una ventaja competitiva en el mercado global, y permite el desarrollo de la misma

- ¿Qué TIC se pueden implementar en la logística de aprovisionamiento? R//:

- EDI
- e-procurement:
- VMI

- ¿Qué TIC se pueden utilizar en la logística interna? R//:

- ERP

- WMS
- CODIGOS DE BARRAS
- RFID
- PICK TO LIGHT Y PICK TO VOICE
- MRP I Y MRP II
- ¿Qué TIC se pueden aplicar en la logística de salida / distribución? R//:

- TMS
- CRM
- ECR
- EPC
- GPS

- ¿Qué es *Cross docking*? R//:

  Es un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibidas en una plataforma de alistamiento y no son almacenadas sino preparadas para enviarlas de manera inmediata.

- ¿Qué es el *benchmarking*? R//:
  Es el proceso mediante el cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos y demás aspectos, compararlos con los propios y con los de otras empresas, identificar lo mejor y adaptarlo a la propia empresa agregándoles mejoras

- ¿Qué es el justo a tiempo? R//:
  Es un sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema

- ¿Qué es el tiempo de entrega? R//: es el tiempo requerido para realizar un proceso o conjunto de actividades de la cadena logística. Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto, desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado. Además de que es un indicador de tiempo que le permite a las empresas tomar medidas preventivas en la planificación de la demanda

2. Complete el cuadro sobre los tipos de alianzas estratégicas con la información correcta:

Tipo de Alianza	Condiciones Especiales	Aspectos Claves	Indicadores Ejemplo
JOINT VENTURE	Asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.	Objetivos de la alianza: identificación de aportes y porcentaje y distribución de utilidades.	Porcentaje proyectos innovadores (proyectos innovación = de
FRANQUICIA	Una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de marca, esos derechos pueden ser pactados en términos de tiempo, la empresa de la franquicia le provee asesoría y entrenamiento.	Compras al franquiciador.	Porcentaje compras franquiciador (compras franquiciador / t compras) * 100. al al tal

LOGISTICA INVERSA O REVERSA	La organización que identifica: Los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro. La logística inversa engloba operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos.	Recuperación de materias primas, productos en proceso y productos terminados.	Porcentaje de recuperación de materias primas = (kg de materias primas recuperadas / kg totales de materias consideradas como residuos).

LICENCIA	Derechos sobre marcas, productos, procesos, procedimientos, patentes, entre otros.	• Pago inicial por el derecho y uso de la licencia. • Regalía o pago periódico por su uso. • Producción.	Porcentaje de productos licenciados = (productos con licencia / productos totales) * 100.

MAQUILLA O CONTRATO DE MANOFACTURA	Una empresa de manufactura que produce para otra, con la marca propia de la que le paga por ello. Tomando como referente la licencia en el desarrollo de una alianza estratégica se logra que una empresa produzca para otra con la marca propia que le paga dicha producción.	• Producción. • Calidad.	Porcentaje de devoluciones = (unidades devueltas por defectos / total de unidades) *100.
FACTORING	Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.	Financiamiento	Liquidez. Cobranza.
FUSION	Unión de empresas	Aplicación del mercado	Porcentaje nuevos clientes (nuevos clientes/ clientes totales)*100.

3. Asocie cada uno de los conceptos con la definición correcta colocando la letra correspondiente en la casilla frente a la definición:

a.	*Benchmarking* competitivo.	**F**	Comprende el intervalo de tiempo que tardamos en producir una unidad o un lote de unidades.
b.	Tiempo de entrega logística.	**B**	Comprende el intervalo de tiempo que tarda la organización desde que se abastece de materias primas, materiales e insumos hasta que el producto terminado es distribuido al cliente.
c.	*Benchmarking* interno.	**D**	Aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.
d.	*Benchmarking* funcional o genérico.	**C**	Aquél que se aplica dentro de una empresa; por ejemplo, cuando se toman como referencia las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a diferencia de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.
e.	Tiempo de previsión de las necesidades del cliente.	**A**	Aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde ésta nos supera.
f.	Tiempo de entrega de fabricación.	**E**	En este intervalo de tiempo es cuando se deben realizar las previsiones respecto a los puntos y cantidades de pedido futuras. La magnitud del GAP es directamente proporcional con los errores en las previsiones.

4. Complete el cuadro sobre Sistemas de Gestión Logística correctamente:

Término	Sigla	Desventajas	Ventajas
Sistema de Posicionamiento Global	**GPS**	Debe utilizar la herramienta de internet.	Reducción de costos debido al mejor control a realizar sobre la flota de transporte. Aumento en la seguridad debido a la trazabilidad a los productos.
Identificación por Radiofrecuencia	**RFID**	Altos costos del sistema. Falta de implementación en la industria que todavía lo ve un poco ajeno.	Mayor capacidad de memoria de almacenamiento de datos respecto a los códigos de barras. La información contenida en los *tags* es variable, por lo cual las etiquetas son reutilizables, mientras los códigos de barras no. Los *tags* pueden ser leídos de forma simultánea, mientras el código de barras debe ser leído uno por uno.

			No es necesario el contacto visual entre el lector y la etiqueta. Las actualizaciones del stock y las ubicaciones se realizan en tiempo real. El número de errores se reduce prácticamente a cero.
Intercambio Electrónico de Datos	**EDI**	Los altos costos de implementación. Complejidad de la infraestructura física.	Reduce el tiempo de envío. Recepción de documentos. Disminución de costos. Mejoraran las relaciones comerciales

Sistema de Gestión de Transporte	**TMS**	Altos costos de implementación, debido que se adquiere una herramienta poderosa de análisis y simulación.	Facilita el abastecimiento de servicios de transporte. Mejora la planeación y optimización de actividades de transporte. Permite rastrear y dar seguimiento al cargamento. Permite la consolidación de cargas, cuando se tienen pedidos de pequeño tamaño, lo cual permite la reducción de costos de transporte, y mejora en la eficiencia del proceso. Facilita la atención de reclamos y solicitudes de los clientes, debido a que por medio de este sistema es posible realizar trazabilidad a los cargamentos, por lo cual, si se presenta inquietud o
Respuesta Eficiente al Consumidor	**ECR**	El aumento en los costos debido a la resistencia al cambio y cambios estructurales	Mejorar trazabilidad

o reclamo el sistema resuelve casi automáticamente.

la y al agilizar el mal intercambio de servicio debido a información entre el cliente-proveedor.

Planificación de Recursos Empresariales	**ERP**	Grandes inversiones de dinero y altos porcentajes de fracasos en proyectos de implementación, debido a la no reestructuración de los procesos de negocio. La mala gestión del cambio de la cultura organizacional.	Utilización de una única base de datos, lo que facilita la comunicación e intercambio de información entre los departamentos de la empresa y evita la redundancia y duplicidad de la información. La composición de módulos integrados e independientes entre sí, facilita la modificación y ajuste.

Administración de Relaciones con el Consumidor	**CRM**	La dificultad del cambio de la cultura organizacional para enfocarla al cliente. Altos costos de implementación.	La facilidad para administración de la información relacionada con los clientes. Aumento de su satisfacción. Reducción de costos y mejora en la productividad debido a la automatización de actividades.
Planificación de Requerimiento de Materiales	**MRP I y MRP II**	Requiere la documentación de la estructura de los productos y la coordinación de funciones entre los departamentos de la empresa.	Mejora de forma general la gestión de inventarios y producción, lo cual aumenta el aprovechamiento de los recursos económicos y la rotación de activos.

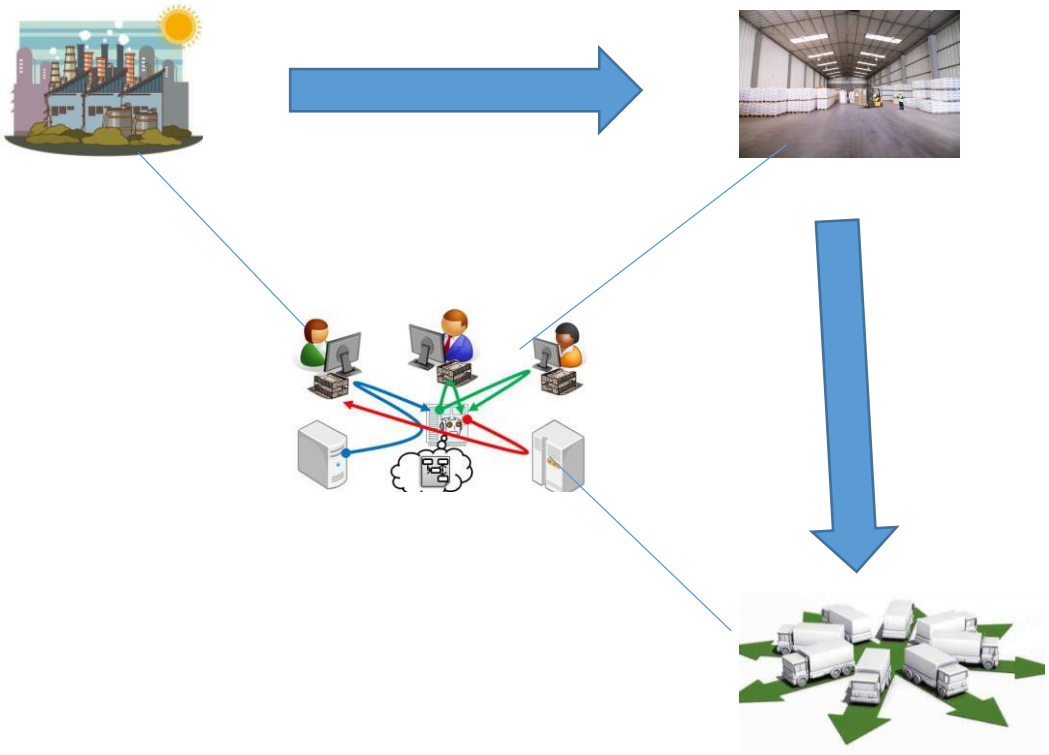
Inventario Manejado por el Proveedor	**VMI**	La poca confianza por parte de las empresas para delegar tal responsabilidad a sus proveedores. Falta de infraestructura tecnológica de muchas empresas para garantizar el flujo de información de consumos e inventarios para realizar las operaciones.	Manejar más eficientemente el reaprovisionamiento. Reducción de costos de transporte. Disminución de cantidad de inventarios. Mejoras en el sistema de demanda.
Código Eléctrico de Producto	**EPC**	Los costos de los *tags,* las antenas lectoras y el software se convierten en un obstáculo para su implementación.	Despacho rápido de productos y asegura disponibilidad de productos en el momento y cantidad que el cliente lo desee. Permite mejorar la trazabilidad y permite generar valor.
Sistema de Gestión de Almacenes	**WMS**	Los altos costos de implementación	Conocimiento en tiempo real de la utilización de los

		debido a la capacidad de procesamiento de este software. ☐ Necesidad de reestructuración del proceso de almacenamiento.	recursos del almacén. Reducción en costos debido a la optimización de operaciones (diseño de rutas óptimas de *picking* y la programación de maquinaria). ☐ Mejora en la calidad del servicio, el cual implica el manejo adecuado de la trazabilidad, exactitud en el cumplimiento de las especificaciones de la mercancía despachada, y fiabilidad en los tiempos de entrega.

5. Asocie los conceptos sobre sistemas de logística de la cadena de abastecimiento trazando una flecha:

Tiempo de	Sistema que tiende a producir justo lo **entrega** que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.
Sistema de	Se define como un sistema de **posicionamiento** distribución donde las unidades **global** logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.
Código eléctrico	Como el proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya **de** **producto** sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos.
Cross docking	Se define como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa.
	Es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la
Justo a tiempo	cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto.
	Es un sistema de satélites utilizando
El	navegación que permite determinar la ***benchmarking*** posición de un objeto con exactitud.
Administración	Es el periodo de tiempo necesario para **de** **relaciones** producir un producto desde que el **con el** cliente hace su pedido y se genera la **consumido** orden de compra, hasta que es entregado.
Planificación de	Es definido como una estrategia que **recursos** permite a las empresas identificar,
empresariales	atraer y retener a sus clientes.

6. Represente de manera gráfica la estrategia de *Cross docking*.





TALLER "GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SUBPROCESOS

REALIZADO POR SERGIO ANDRES RUIZ

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

- "GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO
- HUMANO Y SUBPROCESOS"

- 1. Explique los objetivos de la administración del capital humano.
- El departamento de recursos humanos tiene como objetivo fundamental, contribuir al
- éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recursos
- humanos calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la compañía a través de
- programas eficientes de la administración de los recursos humanos, así como cumplir
- las normas y procedimientos de la competencia, conquistar y mantener personas en la
- organización, que trabaje y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y
- favorable

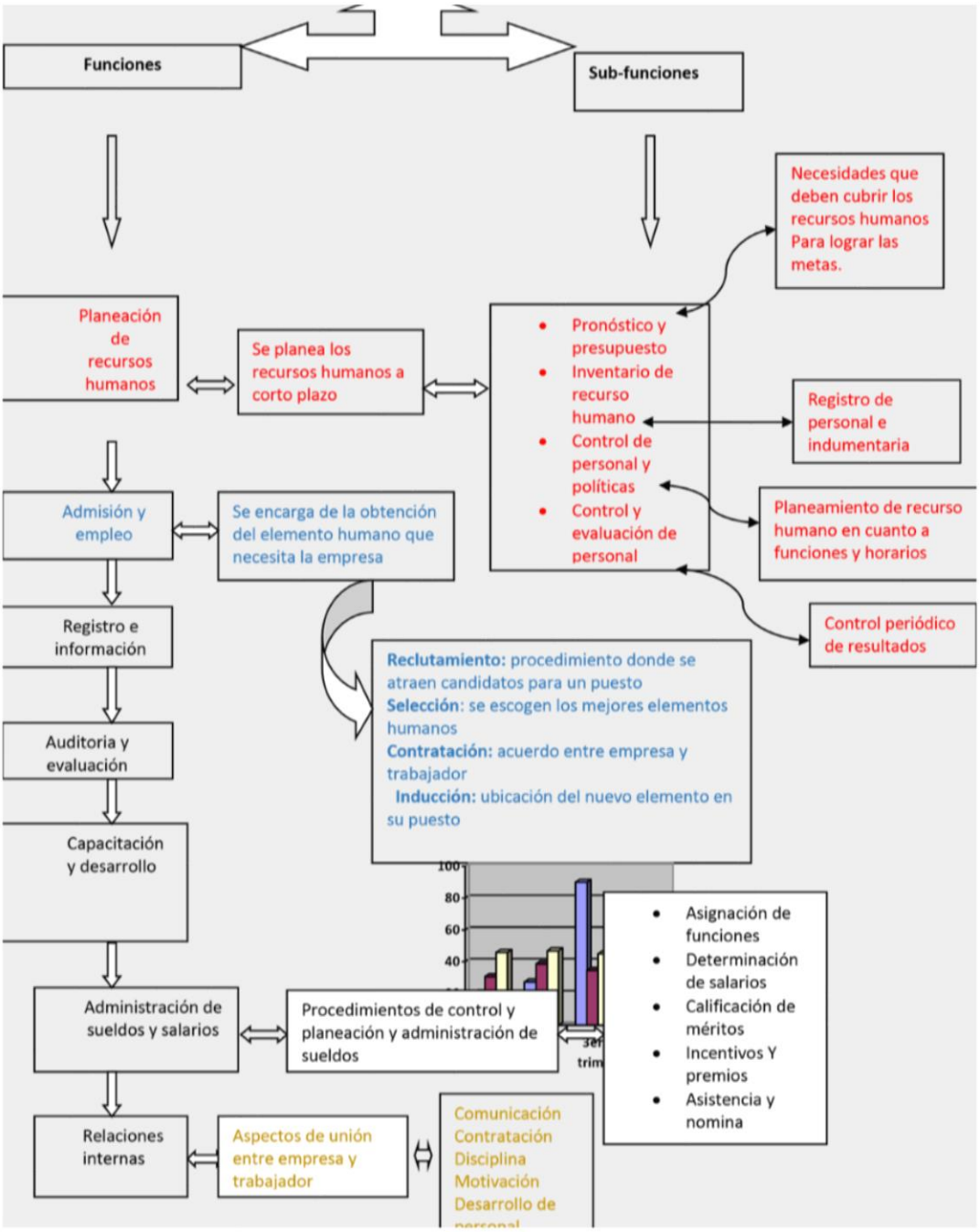
  a Chiavenato (2000) la administración de los recursos humanos tiene diversos objetivos, principalmente encontramos los siguientes.

  - Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
  - Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
  - Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos con los recursos humanos Disponibles

mi punto de vista dentro de una organización es alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles. Por medio de la eficiencia se logran todas las metas establecidas en una empresa con la menor cantidad de recurso. Por medio de la eficacia consiste en alcanzar las metas establecidas en una empresa

PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO




Funciones
Sub-funciones
Necesidades que deben cubrir los recursos humanos Para lograr las metas.
Planeación de recursos humanos
Se planea los recursos humanos a corto plazo
Pronóstico y presupuesto
Inventario de recurso humano
Control de personal y políticas
Control y evaluación de personal
Registro de personal e indumentaria
Planeamiento de recurso humano en cuanto a funciones y horarios
Control periódico de resultados
Admisión y empleo
Se encarga de la obtención del elemento humano que necesita la empresa
Registro e información
Auditoria y evaluación
Capacitación y desarrollo
Reclutamiento: procedimiento donde se atraen candidatos para un puesto
Selección: se escogen los mejores elementos humanos
Contratación: acuerdo entre empresa y trabajador
Inducción: ubicación del nuevo elemento en su puesto
100
80
60
40
Administración de sueldos y salarios
Procedimientos de control y planeación y administración de sueldos
Asignación de funciones
Determinación de salarios
Calificación de méritos
Incentivos Y premios
Asistencia y nomina
Relaciones internas
Aspectos de unión entre empresa y trabajador
Comunicación
Contratación
Disciplina
Motivación
Desarrollo de

➢ Requisición de empleados (RE).

La requisición de empleados es la solicitud que realiza un área de la empresa para cubrir alguna vacante disponible y que considere los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato, así como las características del puesto.

Este documento contiene toda la información sobre la vacante a cubrir. Es una orden de servicio para que el organismo encargado del reclutamiento comience a funcionar, debe contener, titulo exacto del puesto, carga de trabajo, grado de necesidad de ese puesto para la empresa y el perfil que debe cubrir los candidatos.

➢ Elección de los medios de reclutamiento.

Son los diferentes medios que se utilizan para informar a los candidatos sobre la vacante existente en la empresa. Se inicia con la divulgación de la oferta de empleo que es requerida en la organización a través de diferentes medios: Radio, prensa, televisión, página web, convocatorias, universidades, ferias de empleo entre otras.

➢ Elección del contenido del reclutamiento.

Consiste en seleccionar la información que será transmitida a los candidatos sobre las vacantes. Es necesario ser preciso en la descripción del puesto, eso ahorrara mucho tiempo dinero y esfuerzo.

El anuncio de la información del empleo debe contener la siguiente información:
La organización laboral.

- El puesto.
- Habilidades y experiencia.
- Remuneración y oportunidades.
- Condiciones.
- Solicitudes.

Análisis de las fuentes de reclutamiento.

Son los lugares de origen donde se podrá encontrar los reclutamientos humanos necesarios:

- Fuentes internas de la empresa.

Las empresas cuentan con fuentes de reclutamiento interno, los empleados que laboran en la compañía constituyen una fuente esencial de posibles candidatos para un puesto. Tanto si se trata de una promoción como de un movimiento, los candidatos internos ya están

familiarizados con la organización y poseen información detallada acerca de las políticas y los procedimientos. Referencias y recomendaciones de los empleados.

- Fuentes externas a la empresa.

Cuando las vacantes no pueden llenarse internamente, el departamento de recursos humanos debe identificar candidatos en el mercado externo de trabajo.

5. Describa cada uno de los siguientes pasos que constituyen el proceso de selección según Werther y Davis (2008)[2], que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:

- Recepción preliminar de solicitudes.

El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas. La selección se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal, o con la recepción de una solicitud de empleo. El candidato empieza a formarse una opinión de la organización a partir de ese momento. Muchos candidatos valiosos pueden sentirse desalentados si no se les atiende de manera adecuada desde el principio.

Durante la entrevista preliminar puede iniciarse el proceso de obtener información sobre el candidato, así como una evaluación preliminar, que suele ser informal.

- Administración de exámenes

Las pruebas de competencias son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requisitos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos y otros ejercicios que simulen las condiciones del trabajo. Por ejemplo es común aplicarle a un aspirante que busca un puesto de contador general un examen de aptitud y precisión matemática, en tanto que a un aspirante a conductor de un vehículo pesado se le pueda poner al volante de un camión de la compañía en un día de tráfico pesado. Como es indudable la habilidad matemática de un conductor o la rapidez de los reflejos de un contador en muy pocas ocasiones tendrán positiva relevancia para sus puestos respectivos.

Los puestos de nivel gerencial se emplean diversos exámenes, por lo general se presenta evaluar las respuestas del individuo ante las condiciones reales de trabajo. En estos casos el candidato desempeña varias funciones del puesto y un comité de evaluaciones asigna en forma individual una puntuación determinada a cada función. Al final del proceso se comprueban los resultados, se obtienen los promedios y se asigna a cada candidato una puntuación final. Es necesario agregar que el procedimiento resulta costoso, y solo es aplicable en determinadas circunstancias.

- ## Entrevista de selección.

La entrevista de selección consiste en una conversación formal, conducida para evaluar la capacidad del solicitante para el puesto. El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales: ¿puede este candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respecto a las otras personas que lo han solicitado? Las entrevistas de selección constituyen la técnica más utilizada para formular decisiones de selección de personal; su uso es casi universal en el mundo de habla hispana. Las entrevistas de selección pueden aplicarse a situaciones de necesitar personal calificado, o no calificado; permite sondear el potencial de profesionales, ejecutivos y directivos en general. Posibilitan también la comunicación en dos sentidos: los entrevistadores obtienen información sobre el solicitante y este la obtiene de la organización.

Encontramos diversos tipos de entrevista, estas suelen llevarse a cabo entre un solo representante de la empresa, el entrevistador y un solo solicitante. Una forma de entrevista de grupo consiste en reunir al solicitante con dos o más entrevistadores. Esto permite que todos los entrevistadores evalúen al entrevistado con base en las mismas preguntas y respuestas. Otra variante consiste en reunir a dos o más solicitantes con un solo entrevistador, esta técnica permite ahorrar tiempo y que se comparen de inmediato las respuestas de los diferentes solicitantes.

- ## Verificación de referencias y antecedentes

Por medio de la verificación de referencias y antecedentes podremos conocer qué tipo de persona es el solicitante, y si la información que anexo es confiable. Los especialistas en recursos humanos recurren a la verificación de datos y referencias. Un primer elemento necesario es verificar las referencias académicas; establecer si el solicitante se ha hecho en realidad acreedor a los títulos y diplomas que afirma tener. Las referencias laborales difieren de las personales en que describen la trayectoria del solicitante en el campo de trabajo.

Por otra parte, permanece vigente el hecho de que las referencias laborales pueden proporcionar información importante sobre el candidato. En este campo, el profesional de la administración de capital humano debe desarrollar una técnica depurada, que depende en gran medida de dos hechos capitales: el grado de confiabilidad de los informes que reciba en el medio en que se encuentra, y el hecho de que la práctica de solicitar referencias laborales continúa estando muy extendida en todo el mundo de habla hispana.

- ## Examen médico.

Por varias razones, es conveniente que el proceso de selección incluya un examen médico del solicitante. Es necesario que la empresa desea verificar el estado de salud de su futuro personal, lo cual incluye desde el deseo natural de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa y que va a convivir con el resto de los empleados, hasta la prevención de accidentes, pasando por el caso de los que se ausentarán con frecuencia a causa de sus constantes quebrantos de salud.

- **Entrevista con el supervisor.**

En la mayoría de las empresas, es el supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado, quien en último término tiene la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de nuevos empleados. En muchas ocasiones, el futuro supervisor es la persona más idónea para evaluar algunos aspectos (sobre todo habilidades y conocimientos técnicos) del solicitante. Así mismo, puede responder con mayor precisión a preguntas específicas. Cuando el supervisor o el gerente del departamento interesado toman la decisión de contratar, la función del departamento de recursos humanos consiste en proporcionar el personal más idóneo y selecto del mercado de trabajo, eliminando a cuantos no resulten adecuados, y remitiendo al funcionario que toma la decisión final dos o tres candidatos de alta puntuación. Hay casos en que la decisión de contratar corresponde al departamento de recursos humanos; por ejemplo, cuando se decide conseguir empleados no calificados que tomarán un curso de capacitación dentro de la empresa. Independientemente de quién tome la decisión final, el futuro supervisor tendrá una participación más activa si puede desempeñar una función positiva en el proceso de selección. Por lo general, el supervisor está en posición muy adecuada para evaluar la competencia técnica del solicitante, así como su idoneidad general. Cuando el supervisor recomienda la contratación de una persona a quien ha entrevistado, contrae consigo mismo la obligación psicológica de ayudar al recién llegado. Si el desempeño del candidato no es satisfactorio, será más probable que el supervisor acepte parte de la responsabilidad, si participó en forma activa en el proceso de selección.

- **Descripción realista del puesto.**

Cuando el solicitante tiene expectativas equivocadas respecto a su futura posición, el resultado es negativo en casi todos los casos. Para prevenir la reacción de "ustedes nunca me lo advirtieron", siempre es de gran utilidad llevar a cabo una sesión de familiarización con el equipo o los instrumentos que se utilizarán. De ser factible, esto se debe llevar a cabo en el campo o área de trabajo. Los resultados de varias investigaciones demuestran que la tasa de rotación de personal disminuye cuando se advierte a los futuros empleados sobre las características menos atrayentes de su futura labor, sin destacar sólo los aspectos positivos.

- **Decisión de contratar.**

La decisión de contratar al solicitante señala el final del proceso de selección. Esta responsabilidad puede corresponder al futuro supervisor del candidato o al departamento

de recursos humanos. Con el fin de mantener la buena imagen de la organización, conviene comunicarse con los solicitantes que no fueron seleccionados. El grupo de los rechazados equivale a una inversión en tiempo y evaluaciones, y de él puede surgir un candidato idóneo para otro puesto. Incluso si no se contemplan vacantes a corto plazo, es conveniente conservar los expedientes de todos los solicitantes, para constituir un valioso banco de capital humano potencial. Es necesario también conservar todos los documentos que conciernen al candidato aceptado. Su solicitud, referencias, evaluaciones, exámenes médicos, etcétera, son el inicio de su expediente personal, que desde el principio contendrá información muy útil para diversos fines. Por ejemplo, si varios solicitantes no logran resultados satisfactorios después de haber sido contratados, el departamento de recursos humanos podrá estudiar sus expedientes para descubrir las posibles fallas en que se incurrió, y evitarlas en el futuro.

Contrato por tiempo indeterminad o	Contrato por tiempo determinado	Contrato de temporada	Contrato de trabajo eventual	Período de prueba
Dura hasta que el trabajador se encuentre en condiciones de jubilarse , salvo que se configuren algunas de las causales de extinción prevista por la ley (renuncia, despido, etc.).	Es cuand o su duración se ha fijado en forma expresa y por escrito, cuando las modalidade s de las tareas de la actividad así lo justifique	Cuando la relación entre las partes se cumple en determinada s épocas del año y está sujeta a repetirse en el próxim o ciclo, en razón de la naturaleza de la actividad.	Se caracteriza por: 1. Servicios extraordinario s determinados de antemano. 2. Exigencias extraordinaria s y transitorias de la empresa. 3. Que el vínculo comience y termine con la relación de trabajo. 4. Que se compatibilice con las modalidades de la actividad	Tiene por finalidad posibilitar que el emplead or se asegure de la idoneida d que posee el trabajador para las tareas que motivaron su contratación. En ese período, el empleador puede rescindir el contrato sin obligación de pagar indemnización . Igual derecho cabe al empleado.

Servicio nacional aprendizaje Sena.

Evidencia 5 estudio de casos situaciones empresariales.

Aprendiz:

Julian Andrés Cortes Quintero.

Programa de formación:

Tecnólogo en gestión logística.

Ficha de caracterización:
2348341.

Profesor:
Wilfred Darío Hernández.

Centro de comercio y servicios.

Regional cauca.

Introducción.

En la actualidad las TIC constituyen unos de los factores de innovación más importantes en cualquier empresa dada la elevada complejidad de las condiciones del entorno. Así pues, al encontrarnos ante una economía donde el conocimiento constituye al mismo tiempo un recurso estratégico y productivo, cualquier negocio exitoso no puede permanecer ajeno a los diversos conceptos de TIC.

La globalización, un entorno altamente competitivo, y el desarrollo tecnológico demandan procesos con tiempos de ciclos más cortos y esbeltos, mejor aprovechamiento de recursos, y un manejo de información ágil y confiable para que las empresas proveedoras de productos y servicios puedan competir y convertirse en líderes en el segmento de la industria en el que se desarrollan.

Caso 1.

San Ángel es uno de los mayores productores de pan. Sus productos se venden por toda Colombia a través de agentes independientes que utilizan un sistema de entrega directa a supermercados y tiendas.

Los empleados realizan la toma de pedidos por medio manual, a través de facturas, el empleado toma 8 horas para llevar la factura a la empresa, la secretaria dura 2 horas para llevar esta factura al Departamento de inventarios, a su vez este departamento demora 6 horas para remitir la factura a el Departamento de despacho y el pedido se está despachando 8 horas después.

Teniendo en cuenta lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

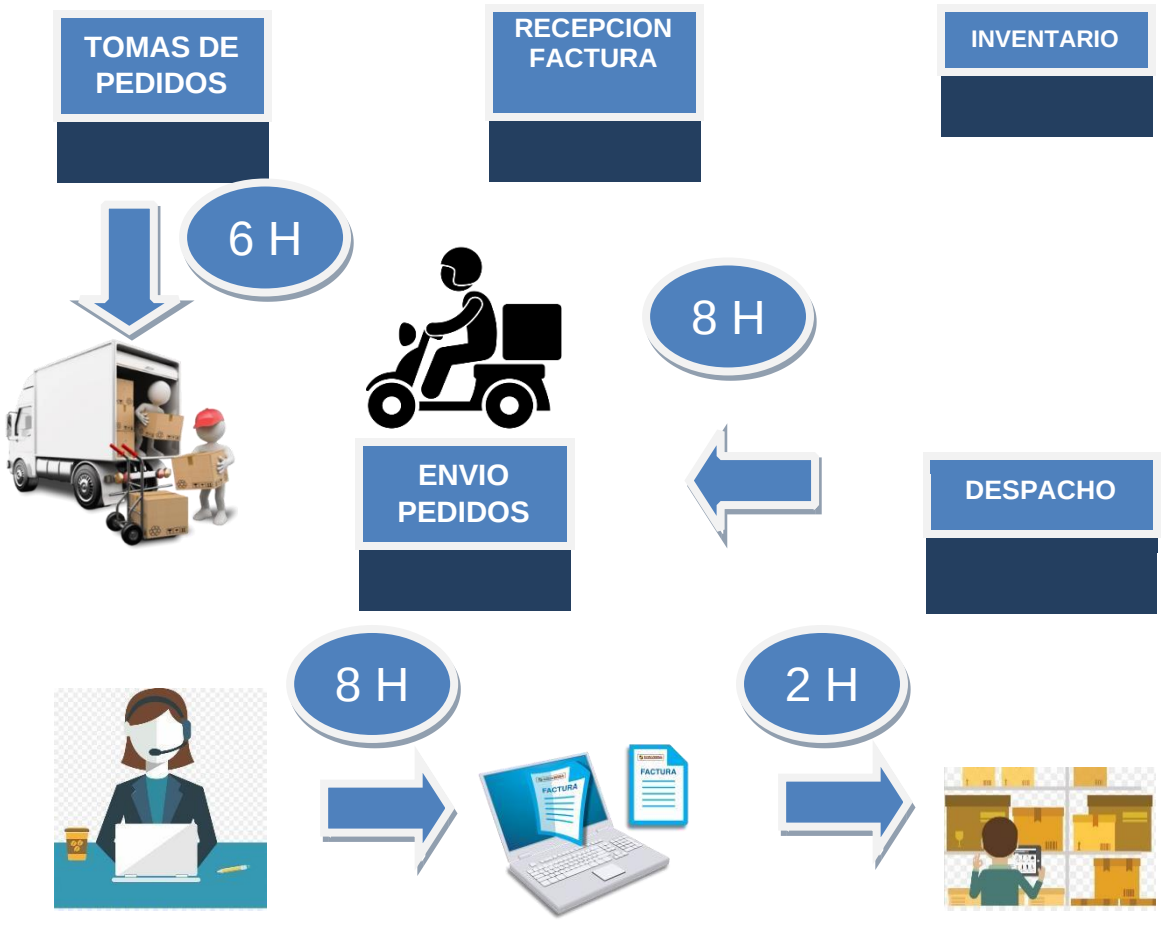
TMS: Optimizar los recursos de transporte ya que san ángel distribuye a nivel nacional y esta herramienta presenta una serie de alternativas para costos y tiempos esperados de cargue.

EDI: Para disminuir los tiempos de entrega de la documentación.

E-PROCUREMENT: Le permite a san ángel la organización de los procesos relacionados con los requerimientos donde presenten mayores falencias.

Justificación: Al contar con estas Tecnologías de la Información y la Comunicación podemos agilizar este proceso y ser más eficientes al momento de los despachos y entregas, ya que contaremos con inventarios actualizados y electrónicos que donde el vendedor pude hacer su orden directa al área de despacho y tener el stock actualizado a la mano a la hora de hacer la venta teniendo seguridad de que se va a entregar el producto.

b. Gráficamente ilustre el procedimiento y recorrido de la factura, desde el punto de inicio, al punto final de la empresa San Ángel.


TOMAS DE PEDIDOS
RECEPCION FACTURA
INVENTARIO
6 H
8 H
ENVIO PEDIDOS
DESPACHO
8 H
2 H
FACTURA

Caso 2

San Martín es una empresa que presta el servicio de lavado de alfombras a domicilios; el día de hoy presta un servicio a la familia Castro, en el momento de realizar el pago el señor Juan Castro saca su tarjeta de crédito, pero los empleados de la empresa san Martín siempre han trabajado con pagos en efectivo y no reciben este medio de pago.

Partiendo de lo anterior resuelva los siguientes ítems:

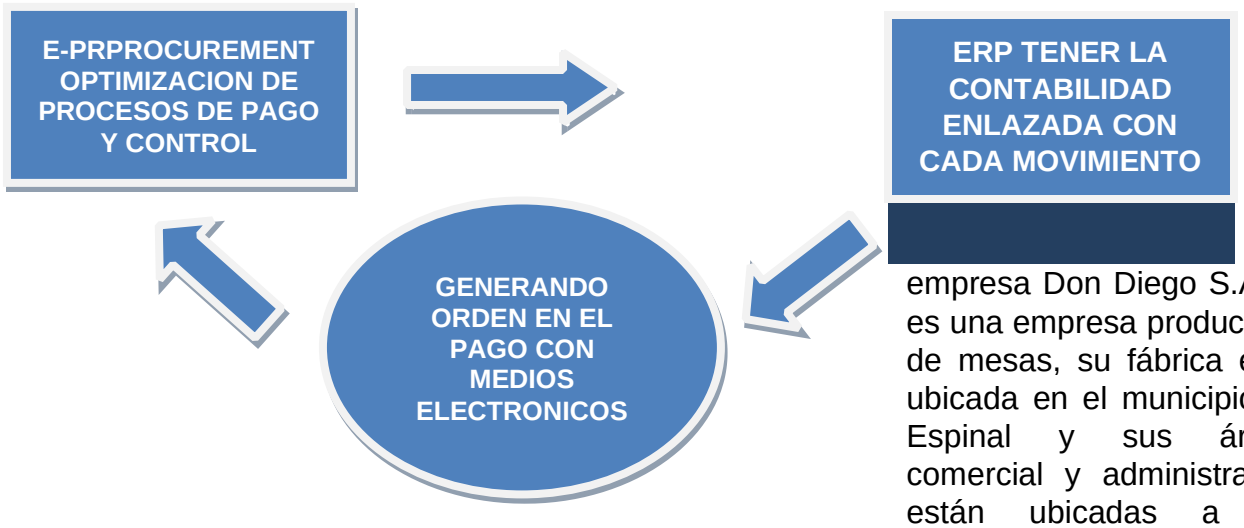
a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

e-procurement: es la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente proveedor facilitando los diferentes medios de pago.

ERP (Enterprise Resource Planning - Planificación de Recursos Empresariales): es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

Justificación: Al contar con estas Tecnologías de la Información y la Comunicación podemos disponer de servicios de pagos en línea o datafonos para cancelar los servicios requeridos por los clientes esto aumentaría las ventas y servicios solicitados.

b. Gráficamente ilustre las 3 alternativas que escogió para resolver este caso.



La empresa Don Diego S.A.S. es una empresa productora de mesas, su fábrica está ubicada en el municipio El Espinal y sus áreas comercial y administrativa están ubicadas a 10 kilómetros en el municipio de Ibagué.

Almacén El Exitazo, su mejor cliente, realizó un pedido de 100 unidades de sillas, en las oficinas de la empresa San Diego le informan que su pedido está en camino. Por su parte, el gerente del almacén El Exitazo necesita conocer el estado y ubicación de su mercancía y amenaza con no recibirla si ésta no llega a tiempo.

Con base en lo anterior resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

TMS (Transportation Management System - Sistema de Gestión de Transporte): es un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para cubrir las necesidades de las compañías que deseen cumplir con sus clientes de manera rápida y precisa, garantizando movilizaciones y entregas de producto en las mejores condiciones. Es una herramienta diseñada para generar un plan eficaz de transporte en un amplio espectro de ambientes logísticos, utilizando los órdenes de salidas pedidos de los clientes, determina la configuración óptima de camiones y rutas de entrega.

GPS (Global Position System - Sistema de Posicionamiento Global): es un sistema de satélites que permite determinar la posición de un objeto en la tierra con exactitud. La aplicación del GPS en la cadena de suministro se enfoca al monitoreo de cargas y camiones.

EPC (Electronic Product Code – Código Eléctrico de Producto): es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto. Este código es un sistema de identificación y seguimiento de las mercancías en tiempo real. El número se encuentra almacenado en un circuito integrado, denominado “tag”.

Justificación: Al contar con estas Tecnologías de la Información y la Comunicación podemos monitorear cómo va la mercancía (lead time) y así mismo ir informando en tiempo real, a nuestros clientes sobre su pedido, esto dándonos más confianza y credibilidad a nuestra empresa y poder reportarle cualquier inconveniente si es necesario.

La empresa La iluminada es una fábrica de velas y velones, Almacenes el 2x1 le hace un pedido de 500 cajas de velas, el Departamento de ventas verifica en su sistema si hay en inventario esa cantidad, lo cual arroja que en inventario hay 600 cajas, por lo cual emite la orden de despacho al departamento de almacenes, el coordinador logístico encargado verifica en su inventario y solo encuentra 400 cajas. Por lo cual, no puede cumplir con ese pedido.

Por consiguiente, resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

VMI (Vendor Managed Inventory - Inventario Manejado por el Proveedor): es una práctica utilizada en la administración y control de los inventarios en la cadena de abastecimiento. En ésta el inventario es controlado, planificado y administrado por el vendedor a nombre de la organización que lo consume, basándose en la demanda esperada y en los niveles de inventario mínimos y máximos que son previamente pactados.

E-procurement: es la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente proveedor.

EDI (Electronic Data Interchange - Intercambio Electrónico de Datos): es un formato estandarizado utilizado para el intercambio electrónico de datos, facilitando el envío y la recepción de datos tales como facturas y órdenes de compra, este método ayuda a reducir errores y agilizar el proceso de comunicación.

Justificación:

Al contar con la Tecnologías de la Información y la Comunicación se mantienen los inventarios tanto en sistema como manual y se cuenta con un stock en tiempo real y listo para cualquier requerimiento, para resolver este problema se puede realizar un nuevo pedido al área de producción, incrementando el stock disponible y hacer entregas coordinadas al cliente para cumplir con el requerimiento.

Manuela se encuentra realizando un mercado en el almacén de cadena Surtihoy, lleva un atún enlatado marcado a un precio de $2.500; en el momento que llega a la caja a pagar este producto aparece en el sistema a un precio de $3.500, por lo cual decide no llevarlo.

Teniendo en cuenta el caso previamente descrito resuelva las siguientes preguntas:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

Códigos de barras Fuente: El código de barras es una herramienta que sirve para capturar información relacionada con los números de identificación de artículos comerciales, unidades logísticas y localizaciones de manera automática e inequívoca en cualquier punto de la Red de Valor.

e-procurement: es la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente proveedor.

WMS (Warehouse Management System - Sistema de Gestión de Almacenes): es una parte clave de la cadena de suministro y apunta principalmente a controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y el proceso de las transacciones asociadas, incluyendo el envío, recepción, entrada en stock.

Justificación: Con estas Tecnologías de la Información y la Comunicación se mantienen los precios tanto en sistema como manual y se cuente con un stock en tiempo real que ayuda siempre a estar más organizados y ahorrar tiempo y dinero, y evitar inconvenientes con los clientes dañando la imagen del negocio o razón social y también poder saber que se puede promocionar (bajar o subir el precio) de acuerdo a la demanda existente.

b. ¿Cuáles cree usted que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación fundamentales que toda empresa comercial y productora debe de tener? Nombre 3, justifique su respuesta.

e-procurement: es la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente proveedor.

GPS (Global Position System - Sistema de Posicionamiento Global): es un sistema de satélites que permite determinar la posición de un objeto en la tierra con exactitud. La aplicación del GPS en la cadena de suministro se enfoca al monitoreo de cargas y camiones.

EDI: Para disminuir los tiempos de entrega de la documentación.

Conclusiones.

Las TIC es un elemento dinamizador fundamental en la sociedad empresarial. Por consiguiente, los que decidan, individual y colectivamente, desarrollar esta infraestructura y las capacidades para utilizarlas serán compañías privilegiadas, ya que tendrán una mayor capacidad de decisión e influirán en la construcción de la sociedad del conocimiento.

Servicio nacional aprendizaje Sena.

Evidencia 3 taller plan de integración y tic.

Aprendiz:

Julian Andres Cortes Quintero.

Programa de formación:

Tecnólogo en gestión logística.

Ficha de caracterización:
2348341.

Profesor:
Wilfred Darío Hernández.

Centro de comercio y servicios.

Regional cauca.

Introducción.

Como en toda organización es fundamental aplicar un plan de evaluación y mejora de las alianzas estratégicas, que se desarrollan en las empresas, debido a que en la implementación de ellas se tiene grandes beneficios como la optimización de ganancias, cobertura y penetración de mercados, y por supuesto el crecimiento de las organizaciones.

De igual manera podemos mencionar, que Contar con un excelente plan que integre cada uno de los procesos que se llevan a cabo en las áreas de una organización, mediante la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación, que actualmente se han convertido en un medio de desarrollo empresarial, potencial en la parte competitiva y productiva de las empresas consideradas las TIC un conjunto de herramientas o recursos, de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados. permite la satisfacción del consumidor final.

- **¿Qué es un acuerdo comercial?**

Un acuerdo comercial, es un convenio entre dos o más partes en vista de una actividad de comercio, que se genera atreves de los procesos de abastecimiento y distribución de productos o servicios, que busca, en función de las políticas de la organización alcanzar los objetivos específicos de la organización.

- **¿Qué es una alianza estratégica?**

Una alianza estratégica, la unión de fuerzas entre dos o más organizaciones, para el logro de sus objetivos deseados por cada parte independientemente, donde cabe resaltar que el éxito de alianzas estratégicas se basa en la comunicación, trabajo en conjunto, respecto y confianza entre las partes, donde atreves del planteamiento y la aplicación de ellas implica el crecimiento de las organizaciones, la optimización de las ganancias, lograr una amplia cobertura y penetración en los mercados, y ser más competitivos.

- **¿Qué es una licencia?**

Es un tipo de alianza empresarial donde existe el permiso en función de una serie de condiciones como derechos sobre marcas, productos procesos, procedimientos que una empresa le otorga a otra la libertad de explotar usar o comercializar un producto o servicio.

- **¿Qué es maquila o contrato de manufactura?**

Es un tipo de alianza estratégica que consiste en que una empresa le pague otra para que esta produzca su propia marca, donde se tienen aspectos claves en cuanto a la producción y la calidad del producto,

- **¿Qué es el *joint venture?***

Es un tipo de alianza estratégica en donde dos o más empresas se unen para cumplir un objetivo específico que requiere de la suma de sus capacidades para generar una tercera empresa, teniendo en cuenta los riesgos beneficios responsabilidades en común.

- **¿Qué es el *factoring?***

Es el tipo de alianza en donde una empresa le presta a otros recursos para el pago de sus obligaciones con la condición y el compromiso de que si no se cumple lo pactado se tomara la empresa en consecuencia de ello.

¿Qué es la fusión?

Es el tipo de alianza estratégica donde dos o más empresas se unen y crean una sola con el fin de crecer y ampliarse en el mercado.

- **¿Qué es una franquicia?**

Es una relación comercial entre dos partes en donde una persona o empresa le paga los derechos a la otra por la utilización de marca en donde el cedente ofrece y provee accesorias y entrenamiento a su franquiciado.

- **¿Qué es la logística inversa?**

Son los procesos mediante el cual una empresa identifica las actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro donde se busca la recuperación de materias primas productos en proceso y productos terminados.

- **¿Qué es un plan de mercadeo?**

El plan de mercadeo es un informe en el cual se recopila el análisis de la situación actual de la empresa para identificar hacia dónde la entidad debe dirigirse. Para esto se determinan las metas del negocio y se exponen las estrategias de mercadeo a utilizarse para el cumplimiento de los objetivos identificados en el plan de negocios.

Entre otras cosas, el plan de mercadeo describe el producto o servicio (diseño y características), el precio del producto; y la promoción y distribución del mismo. Además, establece el presupuesto necesario para el desarrollo del plan, así como el proceso de evaluación e implantación.

- **¿Qué es una estrategia de mercado?**

Son acciones que toma una organización, frente a las oportunidades que ofrece el mercado de forma estratégica, para lograr satisfacer las necesidades del cliente mediante el posicionamiento de un producto o servicio en en mercado, donde se parte de un análisis del entorno el diagnostico organizacional y la investigación para conocer los gustos y preferencia del mercado al cual nuestra empresa apunta.

- **¿Qué es segmentación del mercado?**

Se pude definir como un grupo grande y homogéneo de consumidores, en un mercado con variables similares considerando las diferentes tendencias de consumo de cada uno de ellos, donde se pueden determinar factores geográficos, socioeconómicos, de edad, necesidad básica entre otros.

- **¿Qué son Tecnologías de la Información y la Comunicación?**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro por lo tanto son medios de desarrollo empresarial para transformar la manera de realizar los negocios integrar procesos mejorar la productividad y las relaciones con las empresas colaboradoras.

Las TICS aplicadas a la logística permiten reducir costes y mejorar el servicio. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permite simplificar las funciones rutinarias y dedicar tiempo y esfuerzo a otras funciones de la empresa con mayor impacto sobre los resultados. Por ello, las TIC se presentan como elementos esenciales para mejorar la competitividad de la empresa y reducir

Uno de los ámbitos de la empresa donde más se puede aplicar el uso de las TIC es en la cadena de suministro, ya que disminuye el tiempo y los costes de las transacciones, mejorando las relaciones entre proveedores y clientes.

¿Qué TIC se pueden implementar en la logística de aprovisionamiento?

TIC aplicadas a la Gestión de la Cadena de Suministro							
Logistica de entrada Aprovisionamiento		**Logistica interna de producción**				**Logistica de salida Distribución**	
EDI (Electronic Document Interchange)	**Internet/ Mails**	**Empresa en general**	**Almacenamiento**	**Producción**	**Picking**	**EDI (Electronic Document Interchange)**	**CRM (Consumer on Ship Management)**
E-rocurement	E-sourcing	ERP (Enterprise Resource Planning)	WMS (Warehouse Management System)	MRF	EPC (Electronic Product Code)	Ccommerce (Colaborative Commerce)	ECR (Efficent Consumer Response)
VM (Vendedor Managed Inventory)	CRF (Continous Replenishment) Program)			VIRP	Picking to Light	TMS (Trasportation Management System)	GPS (Global Positioning System)
Sistemas de administración de la demanda Forecast			LMS (Labor Management System)	MRP II	Picking to voice	Internet/ Mails	TMS (Trasportation Management System)
			Código de barras		Código de barras		
			RFIC		RFIC		

- **EDI *(Electronic Data Interchange* - Intercambio Electrónico de Datos)**: es un formato estandarizado utilizado para el intercambio electrónico de datos, e cual facilita el envío y la recepción de datos tales como facturas y órdenes de compra, este método ayuda a reducir errores y agilizar el proceso de comunicación.

- ***E-PROCUREMENT*:** es un sistema que permite la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente-proveedor.

- **VMI *(Vendor Managed Inventory* - Inventario Manejado por el Proveedor):** se utiliza en la administración y control de los inventarios en la cadena de abastecimiento. de tal forma que es el propio proveedor quien gestiona los niveles de stock de su empresa cliente, y el que genera los pedidos, basándose en la demanda esperada y en los niveles de inventario mínimos y máximos que son previamente pactados.

- **¿Qué TIC se pueden utilizar en la logística interna?**

- **ERP (Enterprise Resource Planning - Planificación de Recursos Empresariales):** se traduce como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software que permite gestionar de forma integrada las funciones de los procesos de la empresa especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

- **WMS *(Waterhouse Management System* - Sistema de Gestión de Almacenes):** es una parte clave de la cadena de suministro y se encarga principalmente de controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y el proceso de las transacciones asociadas, incluyendo el envío, recepción, entrada en stock.

- **EL CODIGO BARRAS** es una herramienta tecnológica que sirve para capturar información relacionada con los números de identificación de artículos comerciales, unidades logísticas y localizaciones de manera automática e inequívoca en cualquier punto de la Red de Valor. La verdadera eficiencia se alcanza cuando todos los actores de la cadena de suministro unifican el código del producto, debido que se mejora la gestión de información.

- **RFID (radio frequency identification- identificación por radio frecuencia)** es un sistema tecnológico que mediante ondas de radio permite identificar productos de forma automática, esta involucra el uso de etiquetas especiales o TAGS que emiten señales de radio a unos dispositivos llamados lectores, encargados de recoger las señales.

- **PICK TO LIGHT, Y PICK TO VOICE**: son sistemas de picking que no utilizan papeles, sino que se basan en redes luminosas y sistemas de voz, respectivamente. Pick to Light tiene como componente básico una serie de indicadores luminosos que guían al operario tanto en términos de ubicaciones de picking, como cantidades a recoger, y una vez realizada la operación pulsa un botón de confirmación y el stock se actualiza en

tiempo real. Mientras en el Picking to voice, el operario del almacén lleva un receptor y un auricular donde puede recibir, transmitir y enviar mensajes cortos acerca de la operación de picking que está realizando. Este tipo de tecnología cuando es usada de forma conjunta potencia los beneficios individuales y optimiza las operaciones de picking, las cuáles suelen representar el 75% del costo del almacén y es una variable que afecta la satisfacción del cliente y el funcionamiento de la cadena de suministro en general, debido que incluye la preparación de pedidos. Su principal desventaja son los costos de implementación y cambios organizacionales y físicos en el almacén.

- **MRP I MRP II:** Es una técnica para calcular la cantidad de bienes adquiridos por los clientes (**demanda**) interna y se considera como un software para la planificación y control de la producción y las compras Este suele mejorar la eficiencia y eficacia de la logística interna debido a que permite:

  - ✓ analizar los requisitos de componentes de cada producto.
  - ✓ Considerar el nivel de inventario de cada uno de ellos.
  - ✓ tener en cuenta el lead time.
  - ✓ Emitir informes sobre elementos a comprar o fabricar en que cantidad, cuando se deben efectuar las ordenes de producción o pedido y que ordenes programar o anular.

- **¿Qué TIC se pueden aplicar en la logística de salida / distribución?**

- **TMS (transportation management system - sistema de gestión de transporte):** El TMS es un sistema de gestión que presenta una serie de alternativas de modos de transporte, costos de fletes, tiempos esperados de cargue, etc. Esto permite optimizar los recursos de transporte haciendo coincidir su menor costo con los estándares de servicios requeridos por el cliente

- **CRM** (**Consumer Relationship Management)** El CRM, también conocido como Administración de Relaciones con el Consumidor, es una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes. Cubre los procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente. Entre sus ventajas se encuentran la facilidad para administrar la información relacionada con los clientes y el aumento de su satisfacción; la reducción de costos y mejora en la productividad debido a la automatización de actividades.

- **ECR (Efficient Consumer Response - Respuesta Eficiente al Consumidor):**

Es una estrategia utilizada en las empresas para trabajar conjuntamente de forma colaborativa con el fin de eliminar costos innecesarios de la cadena de abastecimiento y entregar el mayor valor agregado al consumidor final mediante mejoras sistémicas.

- **EPC (Electronic Product Code – Código Eléctrico de Producto):**

  Es un sistema que permite mediante un código (número único) identificar, hacer seguimiento, rastreo, y monitoreo a las mercancías de forma en equivocada en tiempo real. Este código se encuentra almacenado en un sistema integrado TAG (palabra clave) que se puede leer mediante radiofrecuencia RFID.

  GPS *(Global Position System* - Sistema de Posicionamiento Global): es un sistema de rastreo satelital que permite la ubicación en tiempo real y exacta, enfocado en el monitoreo de mercancía y camiones de carga, este sistema permite la optimización de costos, reduce los gastos de operación y mejora el servicio con nuestros clientes.

- **¿Qué es *Cross docking*?**

  Es una técnica utilizada para distribuir un producto en el cual las unidades logísticas son recibidas en una plataforma de alistamiento sin necesidad de ser almacenada si no que automáticamente estas son distribuidas de manera inmediata.
  Esta técnica se enfoca en el flujo continuo de mercancía, reducción de costos, transporte rápido y especialmente minimizar los tiempos de entrega.

  ¿Qué es el *benchmarking*?

  Es una técnica utilizada para hacer seguimiento a otras empresas ya sean competidoras directas o que pertenezcan a otro sector, con el propósito de conocer y evaluar los procesos, productos y servicios entre otros, con el objetivo de compararlos con los propios y de otras empresas y mejorar mediante las mejores técnicas identificadas durante el seguimiento.

- **¿Qué es el justo a tiempo?**
  El lead time es una metodología utilizada como estrategia en la logística que permite determinar el tiempo de duración de un proceso operativo desde q se inicia hasta que se termina y que tiene implicación en todo proceso productivo. Cuyo objetivo es disminuir el tiempo que se tarda un producto desde que ingresa a aprovisionamiento hasta que sale.

- **¿Qué es el tiempo de entrega?**
  Es el tiempo estipulado y necesario para producir un producto desde el momento que el cliente realiza su pedido y se le genera la orden de compra hasta su posterior entrega.

1. Complete el cuadro sobre los tipos de alianzas estratégicas con la información correcta:

Tipo de Alianza	Condiciones Especiales	Aspectos Claves	Indicadores Ejemplo
Joint venture	Asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.	Objetivos de la alianza: identificación de aportes y porcentaje y distribución de utilidades	Porcentaje proyectos innovadores = (proyectos de innovación / total proyectos).
franquicia	Una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de marca, esos derechos pueden ser pactados en términos de tiempo, la empresa de la franquicia le provee asesoría y entrenamiento.	Compras al franquiciador	Porcentaje compras al franquiciador = (compras al franquiciador / total de compras) * 100.
Logística inversa	actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro donde se busca la recuperación de materias primas productos en proceso y productos terminados.	Recuperación de materias primas, productos en proceso y productos terminados.	Porcentaje de recuperación de materias primas = (kg de materias primas recuperadas / kg totales de materias consideradas como residuos).

licencia	derechos sobre marcas, productos procesos, procedimientos que una empresa le otorga a otra la libertad de explotar usar o comercializar un producto o servicio.	• Pago inicial por el derecho y uso de la licencia. • Regalía o pago periódico por su uso. • Producción.	Porcentaje de productos licenciados = (productos con licencia / productos totales) * 100.
Maquila o contrato de manufactura	empresa le pague otra para que esta produzca su propia marca, donde se tienen aspectos claves en cuanto a la producción y la calidad del producto	• Producción. • Calidad.	Porcentaje de devoluciones = (unidades devueltas por defectos / total de unidades) *100.
factoring	Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.	financiamiento	Liquidez cobranza
fusión	Unión de empresas.	Ampliación del mercado.	Porcentaje nuevos clientes (nuevos clientes/ clientes totales) *100.

3. Asocie cada uno de los conceptos con la definición correcta colocando la letra correspondiente en la casilla frente a la definición:

a.	*Benchmarking* competitivo.	f	Comprende el intervalo de tiempo que tardamos en producir una unidad o un lote de unidades.
b.	Tiempo de entrega logística.	b	Comprende el intervalo de tiempo que tarda la organización desde que se abastece de materias primas, materiales e insumos hasta que el producto terminado es distribuido al cliente.
c.	*Benchmarking* interno.	a	Aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.
d.	*Benchmarking* funcional o genérico.	c	Aquél que se aplica dentro de una empresa; por ejemplo, cuando se toman como referencia las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a diferencia de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.
e.	Tiempo de previsión de las necesidades del cliente.	a	Aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde ésta nos supera.
f.	Tiempo de entrega de fabricación.	e	En este intervalo de tiempo es cuando se deben realizar las previsiones respecto a los puntos y cantidades de pedido futuras. La magnitud del GAP es directamente proporcional con los errores en las previsiones.

4. Complete el cuadro sobre Sistemas de Gestión Logística correctamente:

Término	Sigla	Desventajas	Ventajas
Sistema de Posicionamiento Global	GPS	-Reducción de costos, control flota -Seguridad por trazabilidad del producto	-Utilización herramienta de internet
Identificación por Radiofrecuencia	RFID	-capacidad de almacenamiento -información variable, y etiquetas reutilizables -los códigos pueden ser leídos de forma simultanea -ubicación y actualización de stock en tiempo real -No es necesario el contacto visual entre el lector y la etiqueta.	-Altos costos del sistema. -falta de implementación en la industria.
Intercambio Electrónico de Datos	EDI	-Reduce el tiem de envío. -Recepción documentos. - Disminución de costos. - Mejoraran de relaciones comerciales e las las partes intervienen. tre ue	-Los altos costos de implementación. - Complejida d de la infraestructura física.

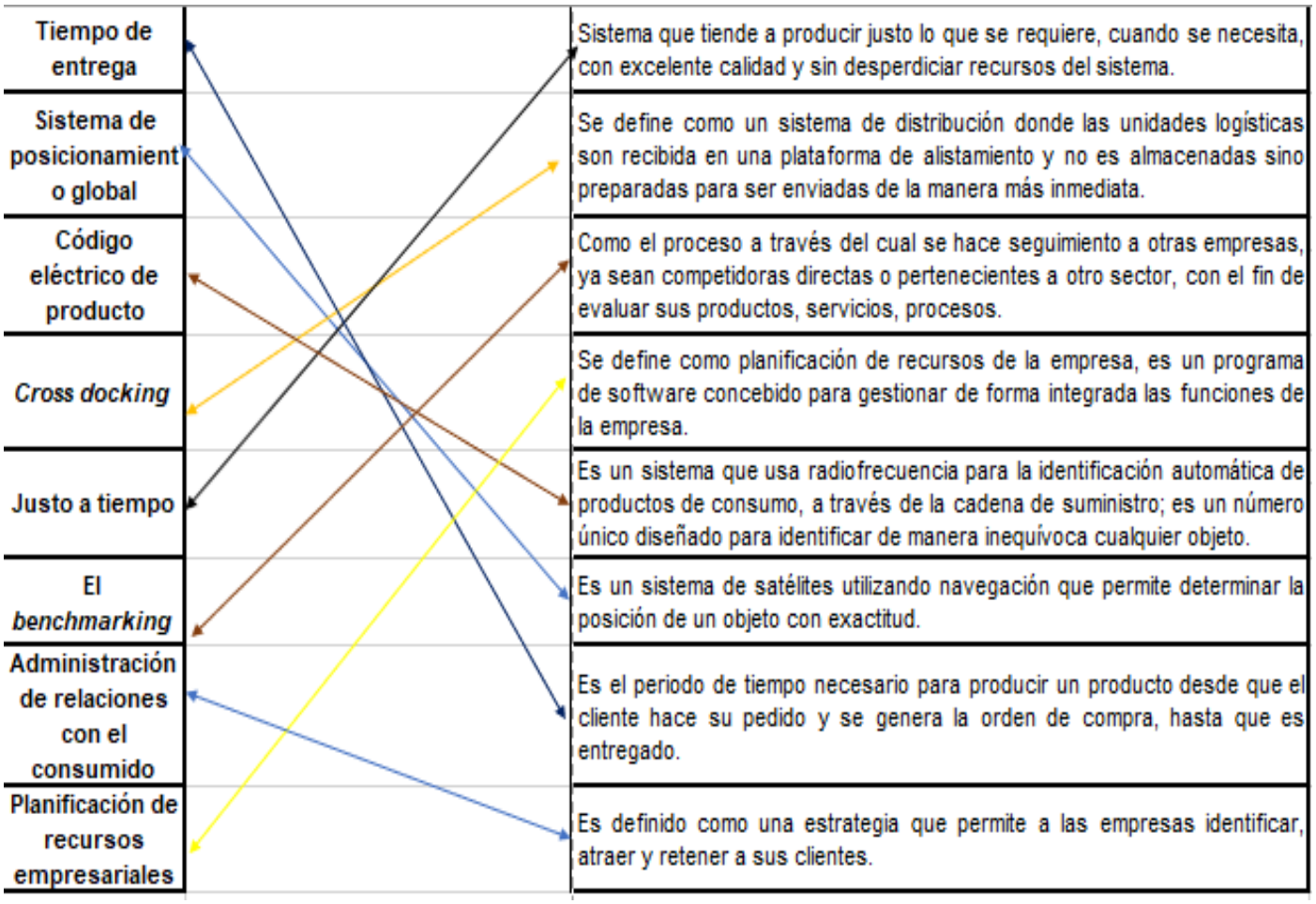
Sistema de Gestión de Transporte	**TMS**	-Abastecimiento de transporte. -Planeación y optimización en transporte. -Rastreo y seguimiento de cargamento.	-Altos costos en herramientas de análisis y simulación. -reestructuración del proceso de
		-reducción costos de transporte en consolidación de cargas pequeñas -debido a la trazabilidad del cargamento se facilita la atención a reclamos.	transporte.
Respuesta Eficiente al Consumidor	**ECR**	-Mejorar la trazabilidad y agilizar el intercambio de información entre el cliente proveedor.	-El aumento en los costos debido a la resistencia al cambio y mal servicio debido a cambios estructurales.
Planificación de Recursos Empresariales	**ERP**	-Utilización de una única base de información que permite el intercambio de la misma solo entre los departamentos de la empresa. -módulos integrados e independientes que facilita la modificación y ajustes.	-grandes inversiones y fracasos en la implementación de proyectos. -La mala gestión del cambio de la cultura organizacional.

Administración de Relaciones con el Consumidor	**CRM**	-facilita la administración de la información relacionada con los clientes. -Aumento de su satisfacción. -reducción de costos y6 mejora en la productividad, debido a la automatización de actividades.	-La dificultad del cambio de la cultura organizacional para enfocarla al cliente. - Altos costos de implementación

Planificación de Requerimiento de Materiales	**MRP**	Mejora de forma general la gestión de inventarios y producción, aumentando el aprovechamiento de los recursos económicos y la rotación de activos.	Requiere la documentación de la estructura de los productos y la coordinación de funciones entre los departamentos de la empresa.
Inventario Manejado por el Proveedor	**VMI**	-manejo eficiente en aprovisionamiento. -disminución cantidad de inventarios -reducción costos en transporte. - Mejoras en el sistema de demanda.	-poca confianza de las empresas para delegar responsabilidad a sus proveedores. -falta de infraestructura económica para garantizar el flujo de información de consumos e inventarios en las operaciones

Código Eléctrico de Producto	**EPC**	-despacho rápido y disponibilidad de productos. -permite generar valor y mejorar la trazabilidad	- Los costos de los *tags,* las antenas lectoras y el software se convierten en un obstáculo para su implementación.
Sistema de Gestión de Almacenes	**WMS**	-Conocimiento en tiempo real de la utilización de los recursos del almacén. Reducción en costos debido a la optimización de operaciones (diseño de rutas óptimas de *picking* y la programación de maquinaria). -Mejora en la	-Los altos costos de implementación debido a la capacidad de procesamiento de este software. - Necesidad de reestructuración del proceso de almacenamiento
		calidad del servicio, el cual implica el manejo adecuado de la trazabilidad, exactitud en el cumplimiento de las especificaciones de la mercancía despachada, y fiabilidad en los tiempos de entrega.	

5. **Asocie los conceptos sobre sistemas de logística de la cadena de abastecimiento trazando una flecha:**



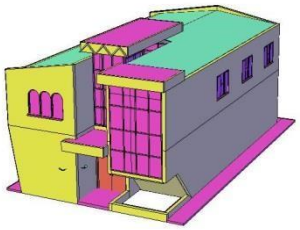
Tiempo de entrega	Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.
Sistema de posicionamiento global	Se define como un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.
Código eléctrico de producto	Como el proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos.
Cross docking	Se define como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa.
Justo a tiempo	Es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto.
El *benchmarking*	Es un sistema de satélites utilizando navegación que permite determinar la posición de un objeto con exactitud.
Administración de relaciones con el consumido	Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado.
Planificación de recursos empresariales	Es definido como una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes.

6. Represente de manera gráfica la estrategia de *Cross docking*.

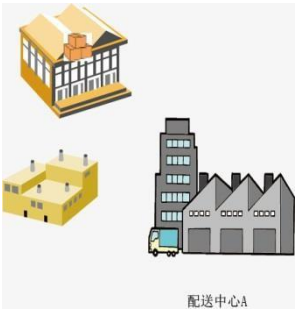
PROVEEDOR A

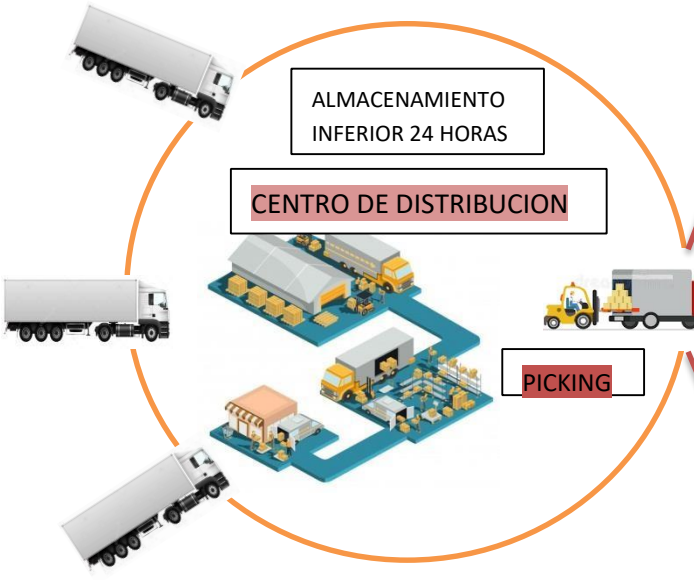


PROVEEDOR B



PROVEEDOR C





ALMACEN A



ALMACEN B



ALMACEN C



Conclusión

Si al momento de un acuerdo comercial dos o más empresas deciden unir sus fuerzas es importante Una buena ejecución en la evaluación y mejora de las alianzas estratégicas ya que para un buen resultado y el posterior éxito en su implementación, es de vital importancia que entre las partes interesadas halla trabajo en equipo colaborativo, y confianza mutua esto con el ánimo de fortalecer lo que se quiere lograr de acuerdo al plan estratégico.

La implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las empresas permiten la integración en las áreas de la empresa siendo de esta manera un recurso eficaz y eficiente al momento del intercambio de información oportuna y de calidad convirtiéndose en el mejor aliado para el desarrollo empresarial.

Cibergrafía.

https://economipedia.com/definiciones/acuerdo-comercial.html
https://accolombianlawyers.com/noticias/2021/08/24/caracteristicas-y-normatividad-de-los-contratos-de-maquila-en-colombia/
https://www.gerencie.com/joint-venture.html
https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/que-es-el-factoring-y-por-que-es-importante/
https://www.shopify.com.co/blog/37670853-las-franquicias-como-modelo-de-negocio-en-el-comercio-electronico
https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-es-un-plan-de-marketing-y-como-hacer-uno
https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/
https://economiatic.com/concepto-de-tic/

Servicio nacional de aprendizaje Sena.

Evidencia 1: Taller «Generalidades de la gestión del talento humano y sus subprocesos»

Aprendiz:

Julian Andres Cortes Quintero.

Programa de formación:

Tecnólogo en gestión logística.

Ficha de caracterización:
2348341.

Profesor:
Wilfred Darío Hernández.

Centro de comercio y servicios.

Regional cauca.

Introducción.

El desarrollo del individuo y su aporte en la organización a través del fortalecimiento del Talento Humano, estableciendo el papel que tiene la Gestión del Talento en la organización, los resultados que genera el desarrollo del cambio de cultura dentro de un entorno globalizado que cada vez exige transformaciones más profundas y dinámicas. Se hace necesario desarrollar la gestión del talento humano por competencias, dado que de este enfoque se definen una serie de comportamientos vitales para la organización, que involucran conocimientos, habilidades y actitudes que apoyan a la administración y permiten articular los procesos organizacionales, en donde las empresas deben prestar mucha atención a ese capital humano, ya que el Talento Humano se ha convertido en la clave para el éxito organizacional, ya que sí el sería prácticamente imposible innovar y afrentar las exigencias actuales y futuras del entorno.

1. Explique los objetivos de la administración del capital humano.

El objetivo fundamental del departamento de Recursos Humanos es contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recursos humanos calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución a través de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como cumplir las normas y procedimientos de la competencia, conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable. Con el fin de que las áreas funcionales cumplan con sus actividades sin contratiempos

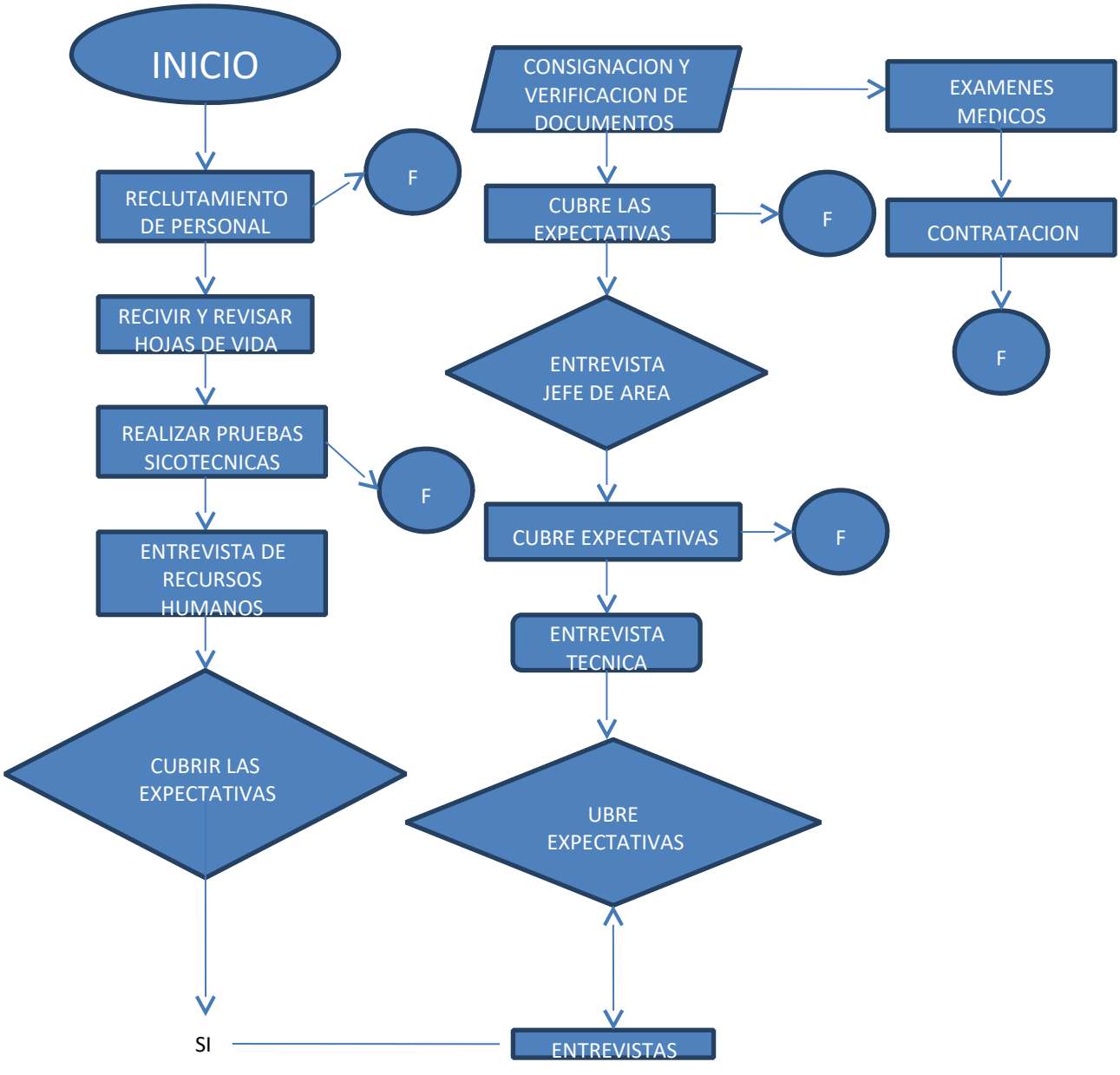
Es importante reconocer que para que el departamento de Recursos Humanos pueda cumplir con sus objetivos a cabalidad se deben realizar unas actividades previas denominadas como subsistemas estos son los siguientes

- **Administración de Personal:** estos son los procesos incluidos para la vinculación de las personas a la organización, esta actividad puede denominarse proceso de provisión o suministro de personal, acá se incluyen el reclutamiento y la selección del personal.
- **Aplicación de Personas:** Estos son procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas relacionarán en la empresa. Orientar y acompañar su desempeño incluye diseño de organización y diseño de cargo, análisis y descripción de cargo, orientación de las personas y evaluación del desempeño.
- **Compensación de las Personas:** Son procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, incluyen recompensa, remuneración, beneficios y servicios sociales.
- **Desarrollo de Personas:** Es un proceso empleado para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras, programas de comunicación e integración.
- **Mantenimiento de Personas:** Proceso diseñado para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento de relaciones sindicales (disciplina e higiene, seguridad de vida, relaciones con los sindicatos).
- **Evaluación de Personas:** Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar los resultados incluyen bases de datos y sistemas de información gerencial (bases de datos, sistema de información).

Las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen, equipos modernos e instalaciones un conjunto de personas, o éstas se

consideraran mal dirigidas, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, en este caso el éxito sería imposible.
Para evitar que la fuerza de trabajo ´´**Capital Humano**´´ contratada por las organizaciones, incumpla o sea una carga para llegar al objetivo del departamento de la administración del capital humano es importante implementar cada una de las actividades previas o sub sistemas que conllevaran al cumplimiento del objetivo principal, que se basa en el cumplimiento de las funciones de los empleados o personas contratadas por la organización.

2. **A través de un flujo-grama represente el proceso de gestión del talento humano.**



3. **A través de un esquema gráfico explique las siguientes funciones y subsunciones que desempeña el departamento de personal, según Sánchez (2004)1:**

- Administración de empleo
- Administración de sueldos y salarios
- Relaciones internas
- Planeación del Recurso Humano

DEPARTAMENTO DEL PERSONAL

ADMINISTRACION

ADMISION Y EMPLEO	DE SUELDOS Y SALARIOS	RELACIONES INTERNAS	PLANEACION DEL RECURSO HUMANO
ACTIVIDADES			
FUENTES DE TALENTO	ANALISIS DE LOS PUESTOS	CONTRATOS COLECTIVOS	PRONOSTICO DEL HUMANO
RECLUTAMIENTO	VALORACION DE LOS PUESTOS	CAPACITACIONES CONTINUAS	INVENTARIO DEL TALENTO HUMANO
ENTREVISTAS	CALIFICACION DEL MERITO	COMUNICACIÓN ENTRE LAS AREAS	AUDITORIAS
PRUEBAS PSICOTECNICAS Y DE APTITUD	ENCUESTA DE SUELDOS Y SALARIOS	CLIMA ORGNIZACIONAL	INDICADORES DE DESEMPEÑO
CONTRATACION	INCENTIVO	MOTIVACION	EVALUACION DESEMPEÑO
N DE INDUCCION			

4. Describa cada una de las siguientes fases que hacen parte del proceso del reclutamiento que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:

- Requisición de empleados (RE).
- Análisis de las fuentes de reclutamiento.
- Elección del contenido de reclutamiento.
- Elección de los medios de reclutamiento

Requisición de empleados (RE).

Este documento contiene toda la información sobre la vacante a cubrir. Es una orden de servicio para que el organismo encargado del reclutamiento comience a funcionar, para lo cual debe contener:

- Titulo exacto del puesto.
- Carga de trabajo.

- Grado de necesidad de ese trabajo en la empresa.
- Perfil que debe cubrir los candidatos.

Para conocer todos estos elementos se debe utilizar una herramienta que permita conocer lo que la organización requiere, dicha herramienta se le conoce como investigación interna. Esta les sirve a las organizaciones para localizar sus necesidades de recursos humanos a corto, mediano o largo plazo para saber que se requiere de inmediato y cuáles son sus planes futuros de crecimiento.

Este tipo de investigación debe hacerse constantemente. Al mismo tiempo, debe abarcar todas las áreas y niveles de organización para conocer el perfil y las características del personal necesario para las vacantes disponibles

Elección de los medios de reclutamiento.

Son los medios utilizados para informar a los posibles aspirantes o candidatos, de la vacante existente en la empresa. Mientras más amplios sean los medios de reclutamiento, mayor será la oportunidad de conseguir a la persona que se desea. Algunos de estos medios son:

- Carteles.
- Internet.
- Archivo de candidatos radio y televisión
- Medios impresos (periódicos, volantes, boletines, etc.)

Elección del contenido de reclutamiento.

Consiste en la información que será trasmitido a los candidatos sobre la vacante. Es necesario ser preciso en la descripción del puesto, eso ahorrara mucho tiempo, dinero y esfuerzo. La información proporcionada a los posibles candidatos debe ir más allá del simple nombre de la vacante, por ejemplo, si lo que buscamos es un vendedor se debe especificar el tipo de producto que ha de vender, la magnitud de los viajes requeridos y otros aspectos aplicables al puesto.

Básicamente la información que debe presentarse en los anuncios es:

- La organización laboral: su principal ocupación y localización.
- El puesto: su nombre; sus principales tareas, su ubicación en caso que no sea en el centro de trabajo principal.
- Habilidades y experiencia, necesarias y deseables: requisitos personales, habilidades profesionales específicas, experiencia, aptitudes, etc.
- Remuneración y oportunidades: salario básico y otros emolumentos; _ cualquier otro beneficio; oportunidades de desarrollo personal.
- Condiciones: cualquier factor especial y circunstancias que afecten el puesto.

- Solicitudes: formato de solicitud, fecha límite, domicilio para envió.

Análisis de las fuentes de reclutamiento.

Significa analizar dónde localizar o encontrar a los candidatos adecuados. Las fuentes de reclutamiento son los lugares en donde se supone estarán localizados los candidatos para la vacante que la empresa ofrece pueden ser:

Fuentes internas: Significa cubrir las vacantes mediante la promoción, ascenso o transferencia de empleados. Esta fuente tiene las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas:

- Más económico porque evita gastos de anuncios.
- Más rápido porque evita demoras del reclutamiento externo.
- Mayor índice de validez y seguridad porque ya se conoce al candidato, se le evaluó durante un periodo y no necesita periodo experimental.
- Gran fuente de motivación para los empleados porque ven la posibilidad de progreso en la organización.
- Aprovecha las inversiones de la empresa en entrenamiento personal. Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal.

Fuentes externas: Es completar las vacantes mediante candidatos que son reclutados por fuera de la empresa. Está formado por candidatos empleados o desempleados y ambos pueden ser reales (están buscando empleo o quieren cambiarlo) o potenciales (no buscan empleo).

Una fuente externa puede ser familiares y recomendados de los trabajadores actuales, lo cual puede tener como ventaja la rápida integración del personal de nuevo ingreso, pero también puede generar fricciones y conflictos con el personal cuando no aceptan a la persona recomendada, el empleado se siente molesto cuando se sanciona a su pariente, se le niega el ascenso, etc. Las llamadas bolsas de empleo, también son una fuente externa de reclutamiento de personal.

Esta fuente tiene las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas:

- Trae nuevas experiencias, ideas nuevas y diferentes acerca de los problemas internos de la organización.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización.

- Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal efectuadas por otras empresas.

Desventajas:

- Tarda más que el reclutamiento interno porque se invierte tiempo en la selección e implementación de las técnicas adecuadas.
- Es más costoso y exige inversiones y gastos en anuncios de prensa, honorarios de agencias.
- Frustra las expectativas internas (del personal que espera la promoción o transferencia).
- Exige al candidato admitido un tiempo de adaptación a la nueva empresa y al nuevo cargo.

5. Describa cada uno de los siguientes pasos que constituyen el proceso de selección según Werther y Davis (2008)2, que están presentes en los formatos que se utilizan para cada fase:

Recepción preliminar de solicitudes.

Este paso implica que después de la aplicación de una técnica escogida de reclutamiento, la empresa decepcionar las correspondientes hojas de vida o solicitudes de empleo (la empresa, puede también recibir de parte de candidatos interesados solicitudes que, de ser interesantes, se archivan para casos de requerimientos posteriores). De todas las solicitudes disponibles la empresa hace una preselección basada en los requerimientos del cargo (descripción y análisis del cargo y la necesidad puntual que se pretenda llenar).

Administración de exámenes.

En esta fase es donde se evalúan las capacidades de los candidatos con los requerimientos del puesto, haciendo uso de instrumentos tales como: exámenes psicológicos o ejercicios en los cuales se simulan las condiciones del puesto de trabajo. Hay un examen específico, dependiendo del cargo para el cual se aplique, a través del cual se mide la habilidad de los candidatos para poder llevar a cabo ciertas actividades o funciones del puesto correspondiente.

Por ejemplo, a un aspirante que busca un puesto de contador se le aplica un examen de aptitud y precisión matemática, en tanto que a un aspirante a conductor de un vehículo pesado se le puede poner al volante de un camión de la compañía en un día de tráfico denso. Como es

Evidente, la habilidad matemática de un conductor o la rapidez de los reflejos de un contador en muy pocas ocasiones tendrán genuina relevancia para sus puestos respectivos.

Entrevistas de selección.

Esta fase consiste en una conversación formal y detallada entre el entrevistador y el candidato, con el objetivo de evaluar si el individuo es apto para el puesto de trabajo. El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales: ¿Puede este candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respecto a las otras personas que lo han solicitado? Las entrevistas de selección constituyen la técnica más utilizada para tomar.

Verificación de referencias y antecedentes.

En este paso se verifica qué tipo de persona es el solicitante, si la información que proporcionó es confiable, y la opinión que tienen otras personas de su entorno sobre su desenvolvimiento. Las empresas suelen verificar las referencias y datos de los solicitantes de empleo, por dos razones: 1. Verificar la exactitud de la información que da el candidato. 2. Descubrir posible información de un pasado negativo. Por ejemplo: antecedentes penales.

Examen médico.

En esta fase es donde la empresa verifica la salud del candidato, a través de un examen médico, con el fin de evitar el ingreso a la empresa de un individuo que padezca una enfermedad contagiosa y de prevenir accidentes en el trabajo, y por último evitar que las personas falten a sus labores constantemente a causa de su mal estado de salud. Las empresas suelen contratar los servicios de una clínica especializada en exámenes de salud, pero desafortunadamente, en muchos casos estas instituciones tienden a convertir el examen en un mero trámite y a efectuar exámenes estandarizados que no guardan relación con el trabajo específico que se va a realizar. Es común, por ejemplo, someter a la misma prueba de reflejos a un contador y a operario de maquinaria, aunque uno apenas utilizaría sus reflejos para algo más que responder el teléfono y el otro dependerá de ellos para evitar un grave accidente laboral.

Entrevista con el supervisor.

Consiste en una conversación con el supervisor, jefe inmediato o gerente del departamento interesado, que es el encargado de evaluar aspectos tales como habilidades y conocimientos técnicos del candidato. Además, es obvio que el futuro supervisor desea tener elementos para tomar su decisión, asimismo, con frecuencia puede responder con mayor precisión a ciertas preguntas.

Descripción realista del puesto.

En esta fase se debe mostrar al candidato todo lo referente al puesto, para evitar que éste en un futuro se arrepienta o se haga expectativas equivocadas sobre su futura posición, y por ende obtener resultados que, prácticamente en todos los casos, es negativo. Lo anterior se debe hacer para prevenir la reacción de "ustedes nunca me lo advirtieron", para lo cual siempre es de gran utilidad llevar a cabo una sesión de familiarización con el equipo o los

instrumentos que se van a utilizar, de ser posible, en el lugar de trabajo. En pocas palabras, hay que advertir claramente a los futuros empleados sobre las realidades menos atrayentes de su futura labor, sin destacar sólo los aspectos positivos.

Decisión de contratar.

Este paso señala la finalización del proceso de selección. Puede corresponder esta responsabilidad al futuro supervisor del candidato o al departamento de personal. El resultado final se traduce en el nuevo personal contratado. Si los elementos anteriores a la selección se consideraron cuidadosamente y los pasos de la selección se llevaron a cabo en forma adecuada, lo más probable es que el empleado sea idóneo para el puesto y lo desempeñe productivamente. Un buen empleado constituye la mejor prueba de que el proceso de selección se llevó a cabo en forma adecuada.

6. **Investigue en una fuente de información confiable y actualizada los tipos de contratación vigentes en Colombia y realice un cuadro comparativo donde los clasifique según su forma y su duración.**

Contrato a término fijo (Art. 46 del Código Sustantivo de Trabajo y Art. 28 de la Ley 789 de 2002)

Es un contrato laboral que tiene un límite temporal especificado de manera clara en el contrato. Puede ser prorrogado indefinidamente, salvo en los casos en los cuáles el plazo pactado sea inferior a un año.

Los contratos a término fijo se pueden clasificar en dos modalidades de contratación: contratos con un vencimiento igual o superior a un año y los contratos con un vencimiento menor a un año.

Modalidad 1: Igual o superior a un (1) año

- Debe constar siempre por escrito.
- El término de su duración no puede ser superior a tres (3) años, pero puede ser prorrogable de forma indefinida.
- Si hay periodo de prueba debe constar por escrito al inicio del contrato.
- Para su terminación no se requiere aviso previo.
- En caso de terminación unilateral del contrato sin justa causa, el empleador deberá pagar al trabajador una indemnización, en los términos establecidos en el artículo 28 de la Ley 789 de 2002.

Modalidad 2: Inferior a un (1) año

- Este tipo de contratos únicamente pueden prorrogarse hasta por tres (3) veces, por periodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año.

- Para su terminación no se requiere aviso previo.

En caso de terminación unilateral del contrato sin justa causa, el empleador deberá pagar al trabajador una indemnización, en los términos establecidos en el artículo 28 de la Ley 789 de 2002.

Contrato a Término Indefinido (Art. 47 del Código Sustantivo de Trabajo)

El contrato a término indefinido es aquel que no tiene estipulada una fecha de terminación de la obligación entre el empleado y el empleador, cuya duración no está determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera de manera explícita a un trabajo ocasional o transitorio. Puede hacerse por escrito o de forma verbal.

Características

- Si se quieren establecer cláusulas específicas para el contrato es necesario formalizar el contrato a través de un contrato escrito.
- El empleador se compromete a pagar prestaciones sociales, prima de servicios, descansos remunerados y aportes parafiscales.
- En caso de terminación unilateral del contrato sin justa causa, el empleador deberá pagar al trabajador una indemnización, en los términos establecidos en el artículo 28 de la Ley 789 de 2002.

Contrato de Obra o labor (Art. 45 del Código Sustantivo de Trabajo)

El contrato es por una labor específica y termina en el momento que la obra llegue a su fin. Este tipo de vinculación es característica de trabajos de construcción y de universidades y colegios con profesores de cátedra, que cumplen su labor una vez haya terminado el periodo académico. Este contrato es igual en términos de beneficios y descuentos a los contratos indefinidos y definidos, por ser un contrato laboral.

Contrato de aprendizaje (Art. 30 de la Ley 789 de 2002)

Este tipo de contrato es una forma especial de vinculación a una empresa y está enfocada a la formación de practicantes, donde este recibe herramientas académicas y teóricas en una entidad autorizada por una universidad o instituto, con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que el practicante adquiera formación profesional metódica en el oficio.

La idea de este tipo de contrato es el aprendizaje y que el practicante se incluya al mundo laboral, la remuneración es llamada auxilio de sostenimiento y depende completamente de un convenio entre ambas partes, donde el estudiante no tiene prestaciones sociales. El valor de la remuneración depende de si el practicante es universitario o no, de ser universitario tiene derecho a un salario que debe ser superior o igual al mínimo y si el practicante no es universitario tendrá como base de pago un salario por debajo del mínimo.

Contrato temporal, ocasional o accidental (Art. 6 del Código Sustantivo de Trabajo)

Según el Código Sustantivo del Trabajo, se define el trabajo ocasional, accidental o transitorio, como aquel trabajo de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador. Es decir, que no tiene que ver con las labores propias que desarrolla el contratante. Por ejemplo, en una oficina de una agencia de viajes aparece una humedad y se hace necesario contratar a un técnico para arreglar el problema. La agencia de viajes necesita un técnico que arregle la pared. El técnico estaría por contrato ocasional porque no va dentro de las tareas rutinarias de la empresa.

Esta forma de contratación puede hacerse por escrito o verbalmente; pero es recomendable hacerlo por escrito, especificando la tarea específica del trabajador para evitar conflictos durante y después de la realización de la labor.

Características

- Puede ser verbal o escrito.
- Debe relacionarse con actividades ajenas al objeto social del contratante. Su duración nunca podrá ser mayor a treinta (30) días.

Contrato civil por prestación de servicios

Este tipo de contrato se celebra de manera bilateral entre una empresa y una persona (natural o jurídica) especializada en alguna labor específica. La remuneración se acuerda entre las partes y no genera relación laboral ni obliga a la organización a pagar prestaciones sociales. La duración es igualmente en común acuerdo dependiendo del trabajo a realizar. El empleado recibe un sueldo al cual se le descuenta únicamente por concepto de retención en la fuente.

7. **En un documento, compile el desarrollo de los puntos solicitados siguiendo las instrucciones dadas y teniendo en cuenta la siguiente estructura:**

- Una introducción, la cual atrae y motiva la curiosidad del lector, ofreciendo un panorama general sobre la gestión del talento humano.

- El cuerpo o desarrollo del tema; aquí ya se empiezan a desarrollar los puntos solicitados en la evidencia, brindando al lector un recorrido más profundo sobre la gestión del talento humano y los subprocesos que la conforman.

- La conclusión, implica, entre otras cosas, darle a conocer al lector el punto cúspide de su reflexión u opinión frente al tema abordado.

MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

“El modelo de gestión por competencias es un modelo integral que contribuye a la utilización óptima de los recursos humanos; este modelo permite profundizar en el desarrollo y participación del capital humano, ya que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos comprometidos en el quehacer de la empresa.

Por lo tanto, la dirección estratégica de recursos humanos abandona el enfoque tradicional de tipo micro analítico, centrado en los costes, y evoluciona hacia una gestión estratégica en la que los recursos humanos juegan un papel esencial en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, mediante la generación de competencias y compromiso organizacional como componentes claves en el proceso de Creación de valor. Este planteamiento es compartido por la Gestión por Competencias y supone que el sistema incide tanto en la conducta y desempeño laboral, como en las actitudes de los trabajadores y el compromiso organizacional.

De acuerdo a todo lo mencionado anteriormente surge una nueva realidad empresarial que basa el éxito en el talento de sus empleados y planea el futuro a partir de ellos, otorgándole así una mayor exigencia al departamento de recursos humanos, que no solamente se encargará de mejorar el clima laboral, sino que a su vez interferirá en los planes operativos que funcionan a través de los perfiles de cada trabajador.

Esta nueva visión debe ocuparse de seleccionar, formar, valorar e incentivar a los empleados para garantizar que la organización cuente con personas más capacitadas y comprometidas. El modelo que nos ocupa identifica de los candidatos las competencias necesarias de tal forma que asegura la competitividad.

La empresa estará en capacidad de potenciar los conocimientos, facilitando el desarrollo y la oportunidad de ascender de sus trabajadores haciéndolos más profesionales y más competitivos. Además, busca la formación de los empleados con el objetivo de desarrollar perfiles específicos, empoderándolos para alcanzar la excelencia y por ende el éxito que se logra

a través de la adopción de métodos y modelos innovadores que faciliten y apoyen estos procesos.

Para lograrlo las empresas han adoptado el modelo de selección por competencias que consiste en la identificación de capacidades, habilidades y conocimientos de candidatos según un perfil que se realiza al cargo a evaluar; su objetivo es escoger el candidato más adecuado para un cargo determinado teniendo en cuenta su potencial y su capacidad para adaptarse y para llevar a cabo su trabajo.

Debido a esto, dentro de las compañías los trabajadores se vuelven personas competentes que poseen capacidades y tiene condiciones para ponerlas al servicio de la excelencia, mediante la movilización de todos sus recursos. Las organizaciones con este modelo reflexionan acerca de su propia ejecución, tienen una visión ajustada de sus posibilidades y límites, así como de los mecanismos que emplean, lo que les permite hacer transferencias a situaciones nuevas y tener un comportamiento más autónomo.
"Reúne el *saber*, el *saber hacer*, el *querer hacer* y también el *saber ser*, pues lleva implícito el tener asumido algunas cualidades y valores necesarios para ese desempeño. Algunos autores señalan que las condiciones situacionales también determinan el que se despliegue o no un comportamiento competente, por lo que agregan a esto el *poder hacer.*" (Fernández, 2006).

Actualmente en la gestión de las organizaciones se requiere que cada miembro de la compañía se haga más responsable por la planeación y los resultados de su trabajo, y tengan más poder en la toma de decisiones para lograr hacer su trabajo.

El valor de mercado de una empresa ya no se basa en la acumulación de capital y otros bienes tangibles, se fundamenta en otros intangibles como el conocimiento, la tecnología, la lealtad de los clientes y otras expresiones relacionadas con el "capital humano". Es un hecho: el bienestar de las empresas y de las naciones depende de los conocimientos y destrezas de su gente. Tomando lo mencionado anteriormente y como lo dijo David Mc Clelland, profesor de psicología de la Universidad de Harvard:

Para que una persona muestre los comportamientos que componen las competencias se hace necesaria la unión de cinco elementos fundamentales:

- *Saber: conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia. Pueden ser de carácter técnico y de carácter social. En ambos casos la experiencia juega un papel esencial.*
- *Saber hacer: conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades*

técnicas, sociales y cognitivas; y por regla general las mismas deben interactuar entre sí.

- *Saber estar: conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social. Es decir, se trata de tener en cuenta nuestros valores, creencias, actitudes como elementos que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto dado.*
- *Querer hacer: conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia. Se tratan de factores de carácter interno y/o externo a la persona, que determinan que estas se esfuercen o no por mostrar una competencia.*
- *Poder hacer: conjunto de factores relacionados con dos cuestiones fundamentales: lo individual y lo situacional. El primer punto de vista se refiere a la capacidad personal, es decir, las aptitudes y rasgos personales que se contemplan como potencialidades de la persona. Y desde el punto de vista situacional que comprende el grado de "favorabilidad" del medio, es decir, diferentes situaciones pueden marcar distintos grados de dificultad para mostrar un comportamiento dado. Es válido destacar la disponibilidad o no de medios y recursos que faciliten o dificulten el desempeño de la competencia. Aridillo, 2007).*

Todo lo anterior, en su conjunto nos lleva a establecer lo que es una competencia observable a través de la cual se desarrollan diferentes niveles de desempeño de las Personas en su ámbito personal y/o profesional, ya sea durante la realización de tareas diversas o en sus interacciones sociales.

CONCLUSIONES

La gestión por competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal que enriquezca no solo al trabajador sino a la misma organización.

Por último se puede decir que los trabajadores se han vuelto un factor clave dentro de las empresas, siempre y cuando cuenten con las habilidades y competencias necesarias para desempeñarse, siendo el candidato más adecuado para un cargo determinado, teniendo en cuenta su potencial y su capacidad para adaptarse y para llevar a cabo su trabajo; y sobre todo que a través de sus competencias puedan aportar en gran medida a la productividad de su organización; para que de esta manera la compañía pueda lograr hacer un buen papel dentro de un mundo globalizado, logrando una mayor ventaja competitiva, ya que el modelo de gestión por competencias fue adoptado por las empresas con el fin de competir de manera eficaz en el mercado en el que está inmersa.

A su vez, dicho modelo, permite que se detecten, adquieran, potencien y desarrollen las competencias que dan valor agregado a la organización y que le diferencien en su sector, proponiendo un estilo de dirección donde prima el factor humano, en el que cada persona debe aportar sus mejores cualidades a la organización.

Una competencia es una característica individual que se puede medir de un modo fiable, es demostrable y diferencia de una manera sustancial a los trabajadores con un desempeño excelente de quienes poseen uno normal; una competencia es una característica subyacente en la persona que está causalmente relacionada con una actuación de éxito en un puesto de trabajo.

La gestión por competencias se viene implementando desde hace varios años en diferentes países, como también en nuestro medio, y su proceso de implementación está asociado, no solo con el tamaño de la organización sino con la magnitud de la transformación que desee dársele al área de gestión humana. Lo que si podemos destacar es que desde el concepto de competencias los diferentes procesos a cargo del área de gestión humana, sí contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Cibergrafía.

https://www.gsh.com.co/blog/en-que-consiste-la-administracion-del-capital-humano/

https://generacion.com.co/talento-humano/reclutamiento-y-seleccion-de-personal/

http://mgaplicadosth.blogspot.com/2013/11/modelo-de-werther-y-davids.html

https://www.institucionalcolombia.com/gastromarketing/estrategias/tipos-de-contratos-en-colombia/

GENERALIDADES DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SUBPROCESOS

ANDERSON FAVIAN PEÑA MANTILLA

FICHA: 2348341

WILFRED DARIO HERNANDEZ

INSTRUCTOR

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

SENA

2022

INTRODUCCION

La gestión del talento humano es responsable de la dimensión humana en la organización, esto incluye: Contratar personas que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo, capacitar a los empleados, proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y la productividad en la organización generando ambientes favorables que proporcionan motivación, compromiso y productividad.

Es por ello, que la administración del recurso humano tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización desarrollando habilidades y aptitudes del individuo para ser lo mas satisfactorio, así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve.

1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DEL CAPITAL HUMANO

El objetivo general de la administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área. De aquí se derivan los siguientes objetivos específicos:

OBJETIVOS SOCIALES: La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

OBJETIVOS CORPORATIVOS: El administrador de Recursos Humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.

OBJETIVOS FUNCIONALES: Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la Administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.

OBJETIVOS PERSONALES: La Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda

mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlo o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.

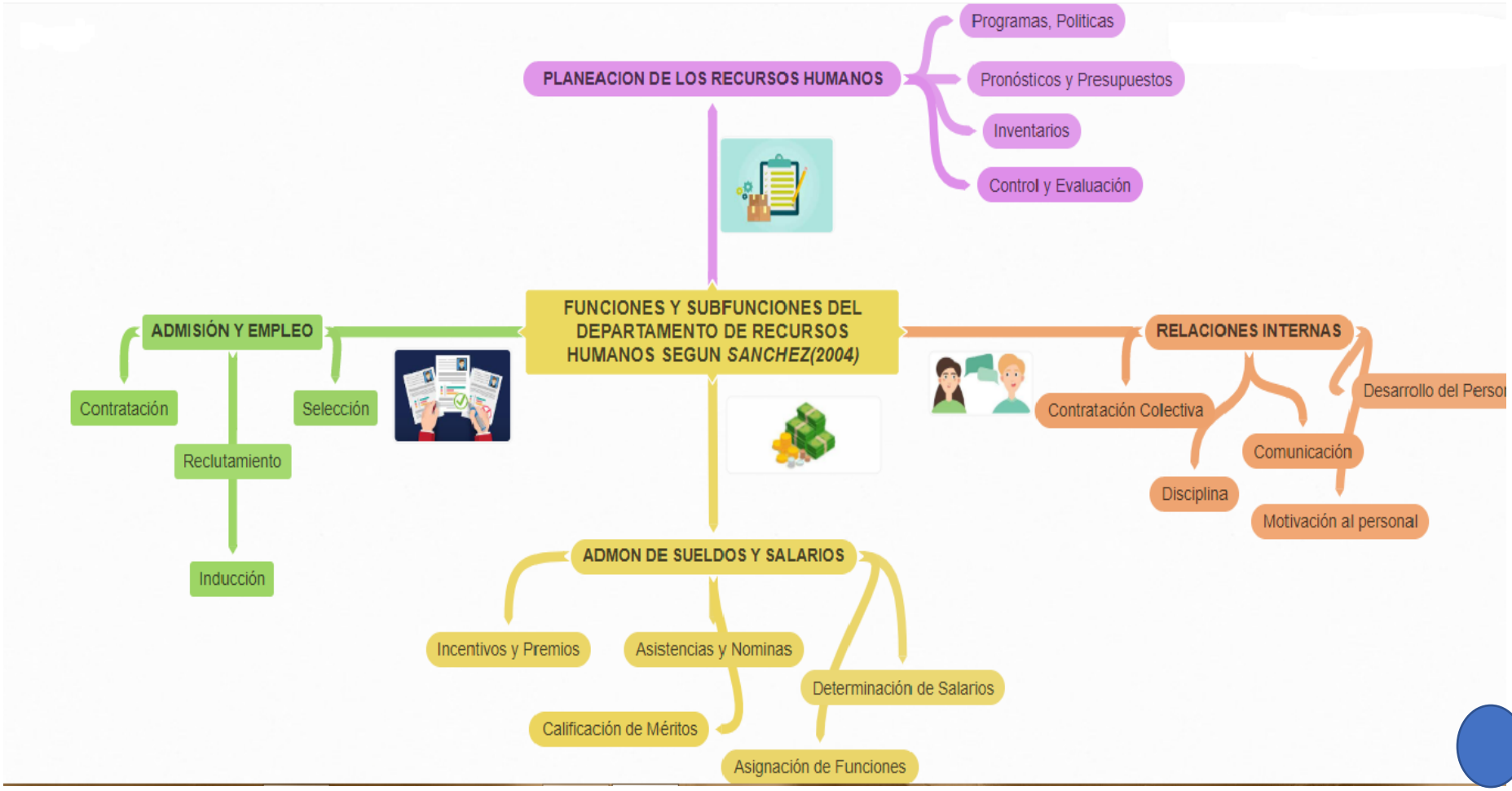
Cuando se logran las metas de una organización es porque los gerentes y los departamentos de recursos humanos se han propuesto fines claros y cuantificables. Algunas empresas tienen por escrito sus propósitos y otras los manejan como parte de la cultura de la empresa. Ambos casos son válidos pues guían la función de la administración de los recursos humanos.

2. FLUJOGRAMA GESTION DEL TALENTO HUMANO



3. FUNCIONES Y SUBFUNCIONES DEPARTAMENTO DE PERSONAL

(SANCHEZ – 2004)



4. FASES DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO

a) Requisición de los empleados (RE): La requisición de personal es la solicitud que realiza un área de la Empresa para cubrir alguna vacante disponible y que considera los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato, así como las características del puesto.

Nombre de la empresa

Causa de la Solicitud	Justificación
A. Puesto de Nueva Creación ☐	
B. Puesto Vacante ☐	
C. Incapacidad ☐	

Nombre del Puesto	Clave del Puesto

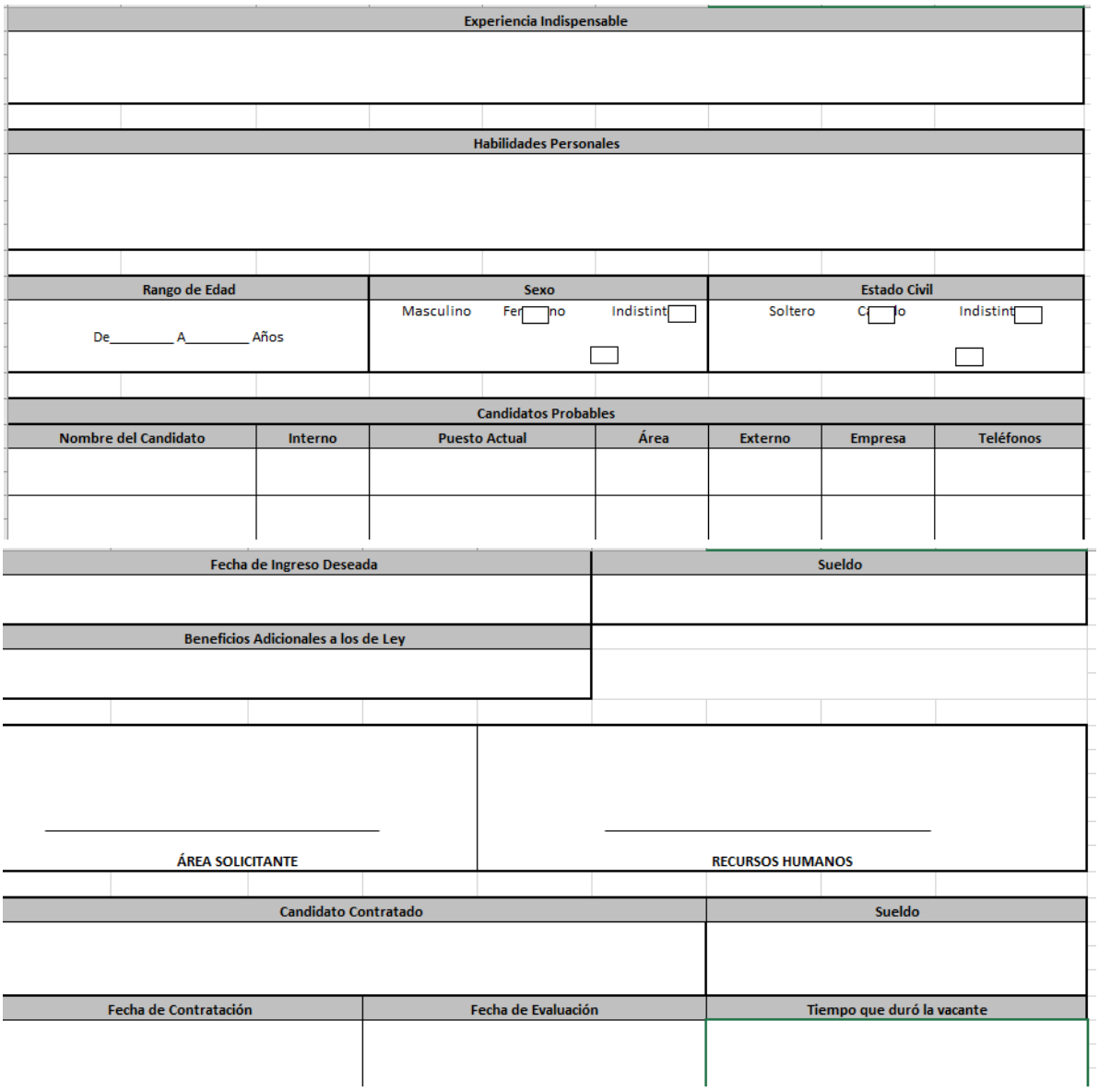
Área	Horario	No. de Vacantes

Tipo de Contrato			
Planta ☐	Eventual ☐	Tiempo determinado ☐	Obra determinada ☐
En caso de Plazas Eventuales, Tiempo u Obra Determinada, especificar el tiempo de duración y nombre del Proyecto para el caso que corresponda			

Supervisa Personal	
A. Si ☐	
B. No ☐	No. de Posiciones a Supervisar ☐
Nombre del Supervisor Inmediato	**Puesto del Supervisor Inmediato**

Funciones Principales
1.-
2.-
3.-
4.-

Preparación Académica Indispensable
Conocimientos Adicionales Deseables



Experiencia Indispensable

Habilidades Personales

Rango de Edad	Sexo	Estado Civil
De_____ A_____ Años	Masculino Fem no Indistint	Soltero C o Indistint

Candidatos Probables						
Nombre del Candidato	Interno	Puesto Actual	Área	Externo	Empresa	Teléfonos

Fecha de Ingreso Deseada	Sueldo

Beneficios Adicionales a los de Ley

ÁREA SOLICITANTE	RECURSOS HUMANOS

Candidato Contratado	Sueldo

Fecha de Contratación	Fecha de Evaluación	Tiempo que duró la vacante

b) Elección de los medios de reclutamiento: Son los medios utilizados para informar a los probables candidatos sobre la vacante existente en la empresa. Mientras más amplios sean los medios de reclutamiento, mayor será la oportunidad de conseguir a la persona que se desea. La forma en que la empresa debe difundir las vacantes, está directamente relacionada con el tipo de profesional que busca retener, por lo que es importante evaluar cuáles son las personas que quieren ser informadas sobre la disponibilidad de trabajo. El tipo de profesional depende de las tareas y

responsabilidades que conlleva y de las calificaciones y experiencia esperadas. Estos detalles deben estar disponibles en la descripción del trabajo y la especificación de la función.

c) **Elección del contenido de reclutamiento:** El proceso de selección tiene como objetivo la realización de entrevistas y la evaluación de candidatos para un trabajo específico, definido en el reclutamiento, seleccionando, finalmente, un individuo para la vacante, basado en criterios predefinidos. La selección puede variar de un proceso muy simple a uno complicado, que dependerá únicamente de la empresa que contrata y del cargo que se desea completar.

   Es importante recordar que en cualquier proceso selectivo, es necesario obedecer ciertas leyes laborales, preservando tanto a la compañía como al candidato, para evitar actos discriminatorios durante la selección del empleado.

d) **Análisis de las fuentes de reclutamiento:** el análisis del proceso de reclutamiento es una combinación de datos y análisis predictivo que proporciona información en tiempo real para ayudarlo a contratar empleados más rápido. El potente análisis del proceso de reclutamiento le permite explorar cada aspecto de su empresa, convertir los datos en información procesable y tomar mejores decisiones de reclutamiento más rápidamente.

5. PROCESO DE SELECCIÓN SEGÚN WERTHER Y DAVIS (2008)

a) **Recepción preliminar de solicitudes**: El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas. La selección se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal o con la petición de una solicitud de empleo. El candidato empieza a formarse una opinión de la organización a partir de ese momento. Muchos candidatos valiosos pueden sentirse desalentados si no se les atiende adecuadamente desde el principio.

Es frecuente que se presenten solicitantes "espontáneos" que decidan solicitar personalmente un empleo. En tales casos es aconsejable conceder a estas personas una entrevista preliminar, que puede considerarse una cortesía y un gesto adecuado de relaciones públicas. Durante esta entrevista preliminar, puede iniciarse el proceso de obtener información sobre el candidato, así como una evaluación preliminar e informal.



El candidato entrega a continuación una solicitud formal de trabajo (proporcionada durante la entrevista preliminar). Los pasos siguientes de selección consisten en gran medida en la verificación de los datos contenidos en la solicitud, así como de los recabados durante la entrevista.

b) Administración de exámenes: Las pruebas de idoneidad son instrumento para evaluar la competitividad entre los aspirantes y los requisitos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicas; otros son ejercicios que simulan las condiciones del trabajo. Por ejemplo, es común aplicarle a un aspirante que busca un puesto de contador general un examen de aptitud y precisión matemática, en tanto que a un aspirante a conductor de un vehículo pesado se le puede poner al volante de un camión de la compañía en un día de tráfico denso. Como es evidente, la habilidad Matemática de un conductor o la rapidez de lo s reflejos de un contador en muy pocas ocasiones tendrán genuina relevancia para sus puestos respectivos.
Los puestos de nivel gerencial se emplean diversos exámenes, por lo general se pretende evaluar las respuestas del individuo ante las condiciones reales de trabajo.

En estos casos, el candidato desempeña varias funciones del puesto, y un comité de evaluaciones asigna en forma individual una puntuación determinada a cada función. Al final del proceso se computan los resultados, se obtienen los promedios y se asigna a cada candidato una puntuación final. Es necesario agregar que el procedimiento resulta costoso, y sólo es aplicable en determinadas circunstancias.

existe una gran variedad de pruebas a disposición, cada tipo de prueba postula un objetivo diferente.

- **Las pruebas de conocimiento**: son más confiables porque determinan información o conocimientos que posee el examinado.

  Según este actor, las pruebas de conocimiento, es un medio confiable para determinar el grado de conocimiento que posea dicho candidato y así, se proceda a elegir al candidato idóneo.

- **Las pruebas de desempeño**: miden la habilidad de los candidatos para ejecutar ciertas funciones de su puesto.

  Según este actor las pruebas de desempeño, son importantes porque permiten medir el desempeño del postulante, y así observar la forma que presenta el candidato para el desarrollo de las funciones.

- **Las pruebas Psicológicas**: miden la personalidad, se encuentra entre las menos confiables. Su validez es discutible, porque la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y subjetiva.

- **Las pruebas de respuestas graficas**: miden las respuestas psicológicas a determinados estímulos.

c) **Entrevistas de selección**: La entrevista de selección consiste en una platica formal y en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad para el puesto que tenga el solicitante. ¿El candidato desempeñar el puesto? ¿Como se compara con respecto a otras personas que han solicitado el puesto? Aunque las entrevistas poseen grandes ventajas, también muestran aspectos negativos, especialmente en cuanto a confiabilidad y validez. Para que los resultados de la entrevista sean confiables es necesario que sus conclusiones no varíen de entrevistador a entrevistador, aunque

es común que diferentes entrevistadores expresen diferentes opiniones. La validez es cuestionable porque son pocos los departamentos de personal que llevan a cabo estudios de validación sobre los resultados de sus entrevistas.

Tipos de entrevista

Las entrevistas comúnmente se llevan a cabo entre un solo representante de la empresa y un solo solicitante. Sin embargo, también se pueden realizar en grupo, ya sea reuniendo al solicitante con dos o más entrevistadores, o bien, a dos o más solicitantes con un solo entrevistador.

No estructuradas. Permite que el entrevistador formule preguntas no previstas durante la conversión. El entrevistador inquiere sobre diferentes temas a medida que se presentan, en forma de una plática común.

Estructuradas. Se basan en un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que se inicie la entrevista y todo solicitante debe responderlas.

Mixtas. En la práctica los entrevistadores despliegan una estrategia mixta, con preguntas estructuradas y no estructuradas. La parte estructurada proporciona una base informativa que permita las comparaciones entre candidatos; la no estructurada, añade interés al proceso y permite un conocimiento inicial de las características específicas del solicitante.

De solución de problemas. Se centran en un asunto o en una serie de ellos que se espera que resuelva el solicitante.

De provocación de tensión. Cuando un puesto debe desempeñarse en condiciones de gran presión se puede desear saber cómo reacciona el solicitante a ese elemento.

La entrevista consta de una serie de preguntas tajantes hecha en rápida sucesión y de manera poco amistosa.

Proceso de entrevista: Preparación del entrevistador. Requiere que se desarrollen preguntas específicas. Al mismo tiempo, el entrevistador debe considerar las preguntas que probablemente le hará el solicitante. El entrevistador, además, debe lograr convencer a los candidatos idóneos para que acepten las ofertas de la empresa, así como explicar las características y responsabilidades del puesto, los niveles de desempeño, el salario, las prestaciones y otros puntos de interés.

Existe una serie de temas perfectamente ajenos a la situación profesional y que deben ser conscientemente evitadas (religión, política, etc.).

Creación de un ambiente de confianza. Esta labor corresponde al entrevistador, ya que tiene la obligación de representar a su organización y dejar en sus visitantes (incluso en los que no sean contratados) una imagen agradable, humana, amistosa.

Intercambio de información. Se basa en una conversación a través de la cual se adquiere información sobre el solicitante.

Terminación. Cuando el entrevistador considera que va acercándose al punto en que ha completado su lista de preguntas y expira el tiempo planeado para la entrevista, es hora de poner fin a la sesión. A continuación, el entrevistador puede resumir al candidato, los siguientes pasos del proceso.

Evaluación. Inmediatamente después de que concluya la evaluación el entrevistador debe registrar las respuestas específicas y sus impresiones generales sobre el candidato.

d) **Verificación de referencias y antecedentes:** Los empleadores suelen realizar verificación de referencias con el fin de asegurarse que la información en su curriculum o solicitud sea correcta. Por ejemplo, pueden preguntarle a su antiguo empleador sobre las fechas en las que usted fue contratado.

   Los empleadores no pueden preguntarles sobre sus antecedentes penales. Ellos no pueden utilizar esta información para contrataciones. Algunos empleadores son prevenidos de preguntar si usted ha sido condenado por un crimen.

   La ley federal y estatal también previene a los empleadores de preguntar a los solicitantes sobre el historial criminal que haya sido expurgado, cerrado o sujeto a clemencia ejecutiva o indulto.

e) **Examen Médico:** Existen poderosas razones para llevar a la empresa a verificar la salud de su futuro personal: desde el deseo natural de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa y va a convivir con el resto de los empleados, hasta la prevención de accidentes.

f) **Entrevista con el inmediato superior.**

   Con frecuencia, el supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado son las personas más idóneas para evaluar algunos aspectos (especialmente habilidades y conocimientos técnicos) del solicitante. Asimismo, con frecuencia pueden responder con mayor precisión a ciertas preguntas. Además, cuando el supervisor recomienda la contratación de una persona a quien ha entrevistado, contrae consigo mismo la obligación psicológica de ayudar al recién llegado, y aceptará su parte de responsabilidad si el candidato no es satisfactorio.

g) **Descripción realista del puesto**

   Si el solicitante tiene expectativas equivocadas sobre su futura posición, el resultado puede ser negativo. Siempre es de gran utilidad llevar a cabo una sesión de familiarización con el equipo o los instrumentos que se van a utilizar, de ser posible,

en el lugar de trabajo. La tasa de rotación de personal disminuye cuando se advierte claramente a los futuros empleados sobre las realidades menos atrayentes de su futura labor, sin destacar sólo los aspectos positivos.

h) Decisión de contratar

Señala el final del proceso de selección. Puede corresponder esta responsabilidad al futuro supervisor del candidato o al departamento de personal.

Es conveniente comunicarse con los solicitantes que no fueron seleccionados. Del grupo de las personas rechazadas puede surgir un candidato idóneo para otro puesto, y sus expedientes constituyen un valioso banco de recursos humanos potenciales. Todos los documentos del candidato aceptado deben conservarse para iniciar su expediente personal. RESULTADOS Y RETROALIMENTACIÓN.

El resultado final de la selección se traduce en el nuevo personal contratado. Para evaluar tanto al nuevo empleado como el proceso de selección en sí, se requiere retroalimentación. La retroalimentación positiva se obtiene por juicios favorables al nuevo empleado: promociones, desempeño adecuado, falta de conflictos, etc. La retroalimentación negativa consiste en una renuncia prematura o la necesidad de separar al nuevo empleado de la compañía, niveles bajos de evaluación, etc.

6. TIPOS DE CONTRATACION

El acuerdo laboral verbal o escrito al que llegan tu trabajador y tu empresa se conoce como **contrato de trabajo.** Los contratos de trabajo son documentos indispensables para las dos partes, ya que establecen términos y particularidades que deben cumplir durante el tiempo que dure la relación laboral.

Las características del contrato laboral están reguladas por el **Código Sustantivo del Trabajo -CST**, documento que deben conocer tanto empleados como empresarios. Adicionalmente, el CST especifica los tipos de contratación en Colombia.

Los contratos de trabajo establecen aspectos importantes como la duración, periodos de prueba o acuerdo de preaviso para la terminación, por ello, tu empresa debe establecer cuál es la relación laboral que tendrá con un empleado.

El artículo 45 del CST regula **3 tipos de contratos laborales en Colombia**, cada uno con unas características que sirven para establecer la remuneración salarial, duración, entre otros aspectos que las partes consideren pertinentes.

Contrato indefinido

El contrato indefinido en Colombia es aquel cuya **fecha de terminación es indefinida** al momento de la firma. En este tipo de contrato cualquiera de las dos partes puede dar por terminada la relación laboral cuando hubiere lugar a ello:

- por decisión del empleado
- por decisión de la empresa (con o sin justa causa)
- al cumplir con la edad de pensión

Para tus trabajadores este tipo de contrato es más beneficioso ya que proporciona estabilidad laboral y un mayor compromiso en tu empresa.

Contrato fijo

El contrato de trabajo a término fijo indica que la relación laboral entre ambas partes tiene una fecha de duración. Según el artículo 46 del CST, este tipo de contrato laboral en Colombia debe estar siempre por escrito, es decir, no puede darse de forma verbal.

La duración de este tipo de contrato puede ser hasta 3 años. Si quieres contratar nuevamente a tu trabajador, puedes renovar el contrato tantas veces como lo creas necesario, pero sin sobrepasar el límite estipulado.

Respecto a la renovación del contrato cuando es inferior a un año, el CST estipula:

- si el contrato se fijó por menos de un año, puede renovarse por 3 periodos iguales o inferiores. En el cuarto periodo, la duración del contrato debe ser mayor a un año y así sucesivamente.

Esto asegura para tu empleado un contrato de trabajo que puede aumentar su duración progresivamente, lo que le da cierta estabilidad.

Contrato por obra o labor

La duración de este tipo de contrato se establece según el tiempo que lleve terminar la obra o labor por la que fue contratado tu trabajador, es decir que se desconoce con exactitud la fecha en la cual se terminará el contrato.

A diferencia del contrato a término fijo, la obra o labor no es renovable y se puede dar por terminada sin preaviso. En este caso, si se termina la obra o labor, es necesario realizar un nuevo contrato cuando así se requiera.

CONCLUSIONES

El principal desafío que enfrenta la sociedad es el mejoramiento continuo de las organizaciones que la integran. La administración del talento humano existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones.

Para llevar a cabo su función, los departamentos de personal necesitan satisfacer objetivos múltiples que en ocasiones son conflictivos. Es necesario hacer frente a necesidades sociales, de la organización y personales. Estos objetivos se pueden lograr mediante actividades diversas de personal, enfocadas a mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficaz.

A lo largo de esta actividad, se establecieron algunos enfoques para la administración del talento humano.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Estudio de casos

“Situaciones Empresariales”

Actividad 13

Evidencia 5

Javier Orlando Orozco Alcala

Aprendices

Wilfred Hernandez

Instructor

PROGRAMA DE FORMACIÓN

TECNOLÓGO EN GESTION LOGÍSTICA.

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS – REGIONAL CAUCA

Ficha 2374810

Año 2022

Caso 1

San Ángel es uno de los mayores productores de pan. Sus productos se venden por toda Colombia a través de agentes independientes que utilizan un sistema de entrega directa a supermercados y tiendas. Los empleados realizan la toma de pedidos por medio manual, a través de facturas, el empleado toma 8 horas para llevar la factura a la empresa, la secretaria dura 2 horas para llevar esta factura al Departamento de inventarios, a su vez este departamento demora 6 horas para remitir la factura a el Departamento de despacho y el pedido se está despachando 8 horas después.

Teniendo en cuenta lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

TMS (Transportation Management System – Sistema de Gestión de Transporte): esta ayuda y facilita el proceso para abastecer el transporte, mejorando su planeación dándole seguimiento a la carga ya sean pequeñas o grandes.

EDI (Electronic Data Interchange - Intercambio Electrónico de Datos): esta ayuda al intercambio de datos por medios electrónicos que ayudan a agilizar los procesos.

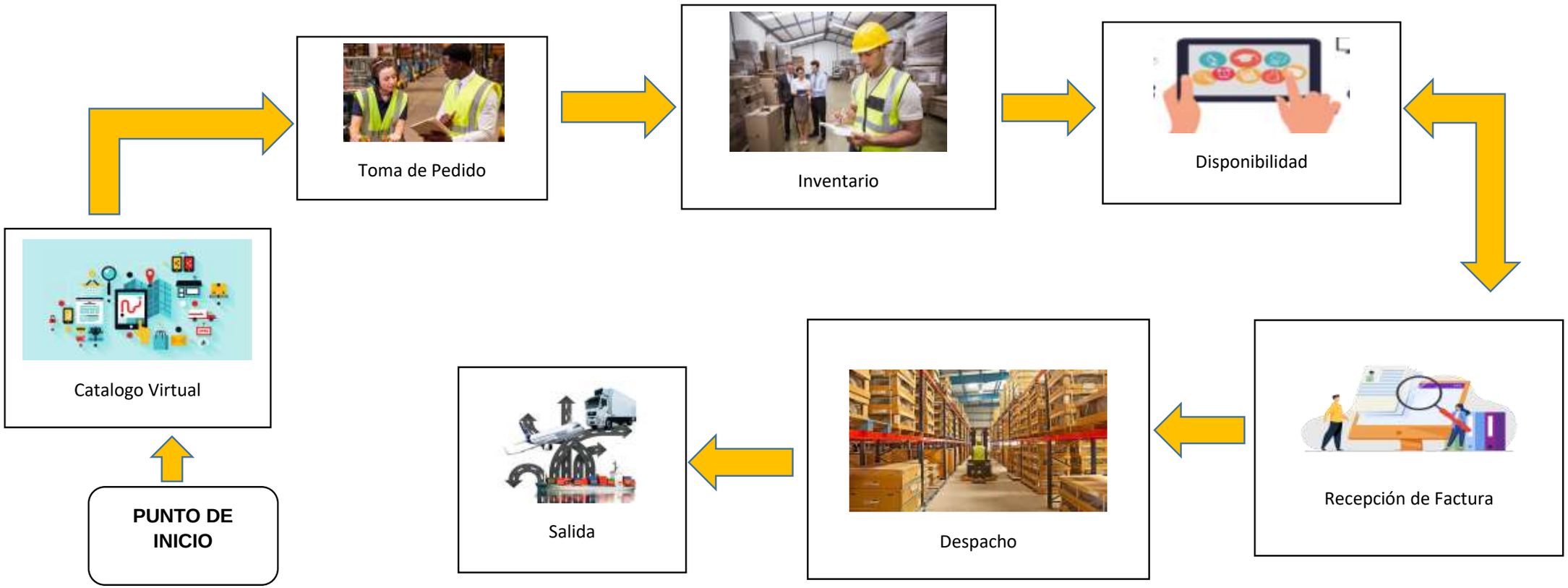
e-procurement: esta ayuda con la automatización de los procesos, tanto internos como externos como son las compras, suministros pagos entre otras estas con ayuda de la internet.

Justificación

Estas TIC, se han convertido en un medio de desarrollo importante para el medio empresarial y fuente de ventaja competitiva, en la actualidad. Estas TIC fueron elegidas por las tardanzas que presenta la empresa San Ángel para los diferentes sectores de la empresa, y ayudar a transformar de manera rápida la realización de los procesos, y mejorar la productividad, de la empresa para que no genere perdidas tanto de clientes

insatisfechos como de consumidores y llegar a tiempo a cada uno de ellos sin ningún contratiempo evitando tanto papeleo lo cual genera retrasos y perdidas en el negocio.

b. **Gráficamente ilustre el procedimiento y recorrido de la factura, desde el punto de inicio, al punto final de la empresa San Ángel.**



Caso 2.

San Martín es una empresa que presta el servicio de lavado de alfombras a domicilios; el día de hoy presta un servicio a la familia Castro, en el momento de realizar el pago el señor Juan Castro saca su tarjeta de crédito, pero los empleados de la empresa san Martín siempre han trabajado con pagos en efectivo y no reciben este medio de pago.

Partiendo de lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

E-procurement: Este puede funcionar totalmente online, donde le permite la transferencia de fondos real time y en línea. El cual le facilita la eficiencia y efectividad a la empresa como l automatización electrónica a través de internet, de la gestión de compra o aprovisionamiento entre empresa-cliente y empresa-proveedor desde que se solicitan los bienes y servicios hasta que se pagan.

ERP (Enterprise Resource Planning- Planificación de Recursos Empresariales): Le permite a la empresa ser más eficaz en la integración de los procesos de la empresa para gestionar actividades empresariales diarias, en donde le permite impulsar un rendimiento óptimo, acelera el impacto operativo y a su vez asegura la agilidad de la empresa, este impulsa un rendimiento óptimo, acelera el impacto operativo y asegura la agilidad de la empresa.

CRM (Consumer Relationship Management) - Administración de Relaciones con el Consumidor): Le brinda una solución al cliente y más atención para así, poder lograr su fidelidad con el servicio que preste la empresa, manteniendo en contacto con los clientes, agiliza los procesos y mejora su rentabilidad. Permite optimizar el flujo de trabajo en diferentes departamentos y aumentar los niveles de satisfacción de los clientes, así como las herramientas y sistemas que emplea con el fin de mantener una base de usuarios e impulsar ventas.

Justificación

Estas tecnologías le permiten a la empresa San Martin brindar un mejor servicio a sus clientes, también le permite impulsar un rendimiento óptimo, incrementa ingresos, mejora los procesos realizados, le ayuda a crear nuevas estrategias para el desarrollo de la empresa entre otras, implementando nuevas herramientas dentro de la empresa. La cual obtiene más resultados en sus negocios a partir de sus inversiones tecnológicas, por eso es importante estar al día en los avances tecnológicos. Para así estar en la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional e internacional.

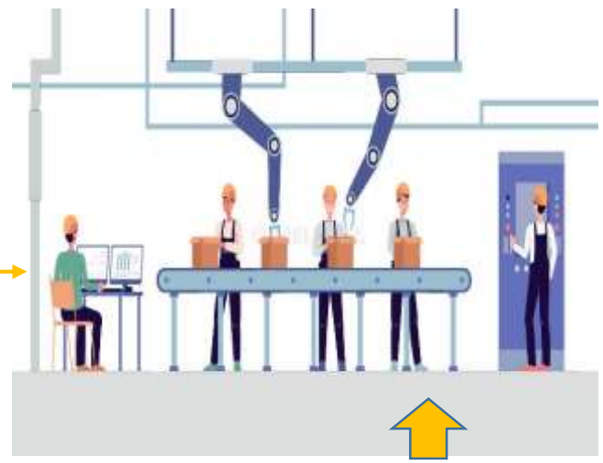
b. **Gráficamente ilustre las 3 alternativas que escogió para resolver este caso.**

E-PROCUREMENT
Optimización de Procesos
de Pagos y Control.

ERP
Contabilidad Enlazada con
cada movimiento.

CRM
Permite identificar, atraer y retener
a los clientes.







Caso 3

La empresa Don Diego S.A.S. es una empresa productora de mesas, su fábrica está ubicada en el municipio El Espinal y sus áreas comercial y administrativa están ubicadas a 10 kilómetros en el municipio de Ibagué. Almacén El Exitazo, su mejor cliente, realizó un pedido de 100 unidades de sillas, en las oficinas de la empresa San Diego le informan que su pedido está en camino. Por su parte, el gerente del almacén El Exitazo necesita conocer el estado y ubicación de su mercancía y amenaza con no recibirla si ésta no llega a tiempo.

Con base en lo anterior resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

TMS (Transportation Management System – Sistema de Gestión de Transporte): Este sistema le facilitara a la empresa resultados eficientes, le ayudara en la optimización de rutas, control de la mercancía obtención detallada de métricas, así como un servicio de transporte más sostenible y eficiente. El TMS es una herramienta éxito ya que le permitirá lograr los objetivos que se trace la empresa y promueve y da como resultado, una mayor satisfacción al cliente brindando el cumplimiento de las entregas de cada viaje en tiempo real.

EPC (Electronic Product Code – Código Eléctrico de Producto): Le permite a la empresa un despacho rápido de productos y asegura la disponibilidad de productos en el momento y cantidad que el cliente desea. El objetivo de este sistema es volver la cadena de valor cada vez más eficiente y su masificación permite ejercer mayor control sobre los procesos logísticos propios de cada sector, generando información en línea que permite tomar decisiones más oportunas.

GPS (Global Position System – Sistema de Posicionamiento Global): Este sistema de rastreo es una herramienta que en tiempo real va a permitir que se haga un seguimiento a la mercancía, ya que le facilita a la empresa monitorear la ubicación y la actividad de los vehículos en flota, mejorando su eficiencia y

seguridad. Además, le aporta información precisa y concisa suficiente en cuanto al desplazamiento los tiempos de parada, la distancia y velocidad.

Justificación

Se decidió utilizar las tecnologías anteriores porque son las más adecuadas para hacer cumplir con las peticiones del cliente ya que desea saber dónde se encuentra su pedido como va y que tanto demoraría en llegar, las TIC son herramientas muy novedosas y de suma importancia para el desarrollo de toda empresa la TMS es una ayuda fundamenta en cuanto se refiere al transporte, el EPC genera información en línea la cual permite tomar decisiones más oportunas y el GPS es fundamental para el rastreo de la carga estas herramientas son as más adecuadas para cumplir con que se necesita para que e cliente se sienta satisfecho n pierda a confianza en nosotros y pueda sentirse escuchado en sus peticiones y seguro.

Caso 4

La empresa La iluminada es una fábrica de velas y velones, Almacenes el 2x1 le hace un pedido de 500 cajas de velas, el Departamento de ventas verifica en su sistema si hay en inventario esa cantidad, lo cual arroja que en inventario hay 600 cajas, por lo cual emite la orden de despacho al departamento de almacenes, el coordinador logístico encargado verifica en su inventario y solo encuentra 400 cajas. Por lo cual, no puede cumplir con ese pedido.

Por consiguiente, resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué tecnología de la información y la comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta

ERP: está herramienta tic recoge todos los datos desde las dependencias y las organiza en una sola base de datos, esto hace que el intercambio de información entre varias dependencias de una empresa sea más fácil y así evitar problemas siempre y cuando la información se mantenga actualizada

WMS: la empresa la iluminada tiene un problema garrafal de desconocimiento de la mercancía disponible, las demás dependencias deben tener toda esta información en este TIC que refleja en tiempo real el inventario, además genera trazabilidad de activos

MRPI Y MRPII: En la gestión de inventarios este TIC aumenta está gestión y al mismo tiempo la rotación de activos y el aprovechamiento de estos

Justificación

la empresa la iluminada tiene un desorden y desactualización de información de inventarios en todas las dependencias, cuando se maneja tales cantidades de productos es de vital importancia y necesidad innovar tecnológicamente implementando TIC necesarias para cada necesidad, en este caso se planteó las TIC más acordé al caso y se explica para que sirven, ERP, WMS, MRPI Y MRPII son las TIC que sirven para organizar una base de datos de inventarios y demás información y así evitar cualquier problema por desinformación

Caso 5

Manuela se encuentra realizando un mercado en el almacén de cadena Surtí hoy, lleva un atún enlatado marcado a un precio de $2.500; en el momento que llega a la caja a pagar este producto aparece en el sistema a un precio de $3.500, por lo cual decide no llevarlo.

Teniendo en cuenta el caso previamente descrito resuelva las siguientes preguntas:

a) que tecnología de la información y comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta

las tecnologías de la información que corresponden a este caso son de orden de distribución y logística interna las cuales deben identificar el stock dependiendo de la complejidad de las operaciones logísticas

El lector de código de barras, es una herramienta básica pero muy efectiva para la obtención de información y gestión de inventarios

El RFLD, es una herramienta más compleja, tiene el mismo propósito del código de barras, pero en esta se pueden anexar especificaciones de los productos, lo cual la hace una herramienta más viable

EPC, es otra herramienta aplicable en este caso la cual da un número específico a cada producto e identificar de manera concisa el producto

b) **GPS**, es un sistema de satélites que permite determinar y rastrear la posición de un objeto en la tierra, en la cadena de suministro de enfoca en el monitoreo de cargas y camiones

E-PROCUREMENT, es la autorización de procesos internos y externos relacionados con el suministro, requerimiento, compra, pago y control de los productos

EDI, para disminuir los tiempos de entrega de la documentación.

Justificación

Este es un caso muy común en los supermercados y autoservicios, por esto todos estos establecimientos cuentan con tecnologías justas para la labor de llevar un control de información y especificaciones de productos por números y códigos como los de barras, RFLD es la tic más viable por qué asigna un número específico al producto y además una descripción, una empresa productora y comercial por correcta obligación tiene que tener TIC actualizadas que le permita llevar un registro de pedidos, documentación, vigilancia de cargas y aplicativos para disminuir los tiempos de entrega



Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Taller

“Plan de integración y TIC”

Actividad 13

Evidencia 3

Javier orlando Orozco Alcala

Aprendices

Wilfred Hernandez

Instructor

PROGRAMA DE FORMACIÓN

TECNOLÓGO EN GESTION LOGÍSTICA.

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS – REGIONAL CAUCA

Año 2022



Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 3: Taller "Plan de integración y TIC

En esta evidencia debe realizar un taller donde se busca afianzar los conceptos relacionados con los temas del plan de integración de los actores de las cadenas de suministros y las TIC utilizadas en una empresa.

Es así, que es fundamental que como futuro tecnólogo en gestión logística se familiarice con esta forma de pensamiento, la cual favorece el desarrollo de habilidades de liderazgo y toma de decisiones.

Para dicho fin, desarrolle los puntos que están descritos a continuación:

1. Resuelva las siguientes 20 preguntas, teniendo en cuenta lo aprendido en el material de formación "Plan de integración de la cadena de abastecimiento":

- **¿Qué es un acuerdo comercial?** R/ Es el compromiso que se hace entre dos o más personas para el desarrollo de la actividad económica de la empresa esto con el fin de incrementar los productos o servicios entre clientes.

- **¿Qué es una alianza estratégica?** R/ Es un acuerdo entre dos o más partes con el fin de alcanzar un objetivo en común brindándose apoyo mutuo hasta lograrlo.

- **¿Qué es una licencia?** R/ Es la autorización que se le concede sobre marcas o productos patentes para su uso comercial.

- **¿Qué es maquila o contrato de manufactura?** R/ Es la empresa que se contrata para la fabricación de los productos, con la marca propia de la otra empresa.

- **¿Qué es el *joint venture?*** R/ Es la alianza de varias empresas para crear una tercera, con el acuerdo de que los riesgos son asumidos por todos en igualdad.

- **¿Qué es el *factoring?*** R/ Es una financiación que se hace para el pago de obligaciones, con el compromiso de la entrega de la empresa como medio de pago en caso de que al prestamista no se le cumpla con los contratos.

- **¿Qué es la fusión?** R/ Es la unión de ideas con intereses o proyectos en común que se beneficien todos.

- **¿Qué es una franquicia?** R/ Es el pago de derechos de una empresa a otra empresa, para el uso de su marca, por un determinado tiempo.

- **¿Qué es la logística inversa?** R/ Son las actividades que hace la cadena de suministro para la recolección del retorno de la mercancía para su reciclaje en la cadena de distribución.

- **¿Qué es un plan de mercadeo?** R/ Es la información obtenida de la situación de la empresa para identificar hacia donde debe dirigirse la empresa para mejorar su mercadeo, y poder establecer el presupuesto para alcanzar dicha estrategia.

- **¿Qué es una estrategia de mercado?** R/ Consiste en búsqueda de clientes de mercado que voluntariamente promuevan los productos a las demás personas mostrándoles las diferentes características del producto o servicio a nuevos clientes.

- **¿Qué es segmentación del mercado?** R/ Es un proceso mediante el cual la empresa hace una división de su mercado en grupos pequeños para clientes, que tengan el mismo objetivo en común.

- **¿Qué son Tecnologías de la Información y la Comunicación?** R/ Son herramientas informáticas que permiten el desarrollo de la empresa, además de ser una ventaja competitiva en el mercado global, por medio de estas TIC se puede tener comunicación con mercados de otros países.

¿Qué TIC se pueden implementar en la logística de aprovisionamiento?

- EDI (intercambio electrónico de datos)

- VMI (El inventario administrado por el vendedor)

¿Qué TIC se pueden utilizar en la logística interna?

- WMS (Warehouse Management System – Sistema de Gestión de Almacenes)
- CODIGOS DE BARRAS
- RFID (Radio Frenquency Identification – Identificacion por Radiofrecuencia
- PICK TO LIGHT Y PICK TO VOICE

¿Qué TIC se pueden aplicar en la logística de salida / distribución?

- TMS (Transportation Management System - Sistema de Gestión de Transporte)
- CRM (Consumer Relationship Management - Administración de Relaciones con el Consumidor)
- ECR (Efficient Consumer Response – Respuesta Eficiente al Consumidor)
- EPC (Electronic Product Code – Código Electrónico de Producto)
- GPS (Global Position Systen – Sistema de Posicionamiento Global)

- **¿Qué es *Cross docking*?** R/ Son las reglas establecidas por la cadena logística de distribución, donde la mercancía se recibe en una plataforma de alistamiento donde no se almacenada, sino que es prepara para ser enviada.

- **¿Qué es el *benchmarking*?** R/ Se encarga de darle seguimiento a las empresas competidoras directas o que sean de otro sector con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos y demás aspectos para compararlos con los propios y con los de otras empresas y sacar lo mejor de ellas y acomodarlo para su propia empresa obteniendo mejoras.

- **¿Qué es el justo a tiempo?** R/ Es un sistema que se encarga de producir exactamente lo que se necesita, cuando se necesita, de excelente calidad y sin la necesidad de desperdiciar los recursos del sistema.

- **¿Qué es el tiempo de entrega?** R// Es el tiempo que se toma para realizar las actividades de la cadena logística es decir desde la producción de un producto, en el momento en que el cliente hace su pedido y se le genera la orden de compra, hasta ser entregado.

2. Complete el cuadro sobre los tipos de alianzas estratégicas con la información correcta:

Tipo de Alianza	Condiciones Especiales	Aspectos Claves	Indicadores Ejemplo
JOINT VENTURE	Asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.	Identificación de aportes y porcentajes de distribución de utilidades	Porcentaje proyectos innovadores = porcentaje y (Proyectos de innovación / total proyectos
FRANQUICIAS	Una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de marca, esos derechos pueden ser pactados en términos de tiempo, la empresa de la franquicia le provee asesoría y entrenamiento.	Compras al franquiciador	Porcentaje compras al franquiciador = (compras al franquiciador / total de compras) * 100

LOGISTICA INVERSA	Los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro	Recuperación de materias primas, productos en proceso y Logística inversa o reversa Producto terminado	Porcentaje de recuperación de materias primas = (kg de materias primas recuperadas / kg totales de materias consideradas como residuos).
LICENCIA	Derechos sobre marcas, productos, procesos, procedimientos, Patentes, entre otro.	• Pago inicial por el derecho y uso de la licencia. • Regalía o pago periódico por su uso. • Producción.	Porcentaje de productos licenciados = (productos con licencia/productos totales) *¨100
CONTRATO DE MANUFACTURA	Una empresa de manufactura que produce para otra, con la marca propia de la que le paga por ello	• Producción. • Calidad.	Porcentaje Delaware devoluciones = (unidades devueltas por defectos / total de unidades) *100
FACTORING	Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.	Financiamiento	Liquidez y cobranza

FUSION	Unión de dos o más empresas	Aplicación del mercadeo	Porcentaje nuevos clientes (nuevos clientes/ clientes totales)*100.

3. Asocie cada uno de los conceptos con la definición correcta colocando la letra correspondiente en la casilla frente a la definición:

a.	*Benchmarking* competitivo.	F	Comprende el intervalo de tiempo que tardamos en producir una unidad o un lote de unidades.
b.	Tiempo de entrega logística.	B	Comprende el intervalo de tiempo que tarda la organización desde que se abastece de materias primas, materiales e insumos hasta que el producto terminado es distribuido al cliente.
c.	*Benchmarking* interno.	D	Aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.
d.	*Benchmarking* funcional o genérico.	C	Aquél que se aplica dentro de una empresa; por ejemplo, cuando se toman como referencia las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a diferencia de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.

e.	Tiempo de previsión de las necesidades del cliente.	A	Aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde ésta nos supera.
f.	Tiempo de entrega de fabricación.	E	En este intervalo de tiempo es cuando se deben realizar las previsiones respecto a los puntos y cantidades de pedido futuras. La magnitud del GAP es directamente proporcional con los errores en las previsiones.

4. Complete el cuadro sobre Sistemas de Gestión Logística correctamente:

Término	Sigla	Desventajas	Ventajas
Sistema de Posicionamiento Global	GPS	se debe utilizar con la herramienta de internet	•Reducción de costos debido al mejor control a realizar sobre la flota de transporte. • Aumento en la seguridad debido a la trazabilidad a los productos.
Identificación por Radiofrecuencia	RFID	Altos costos del sistema. • Falta de implementación en la industria que todavía lo ve un poco ajeno.	• Mayor capacidad de memoria de almacenamiento de datos respecto a los códigos de barras. • La información contenida en los tags es variable, por lo cual las etiquetas son reutilizables, mientras los códigos de barras no. • Los tags pueden ser leídos de forma simultánea, mientras

			el código de barras debe ser leído uno por uno. • No es necesario el contacto visual entre el lector y la etiqueta. • Las actualizaciones del stock y las ubicaciones se realizan en tiempo real.
Intercambio Electrónico de Datos	EDI	Los altos costos de implementación. • Complejidad de la infraestructura física.	Reduce el tiempo de envío. • Recepción de documentos. • Disminución de costos. • Mejoraran las relaciones comerciales entre las partes que intervienen.
Sistema de Gestión de Transporte	TMS	Altos costos de implementación, debido que se adquiere una herramienta poderosa de análisis y simulación. • Reestructuración del proceso de transporte.	• Facilita el abastecimiento de servicios de transporte. • Mejora la planeación y optimización de actividades de transporte. • Permite rastrear y dar seguimiento al cargamento. • Permite la consolidación de cargas, cuando se tienen pedidos de pequeño tamaño, lo cual permite la reducción de costos

			de transporte, y mejora en la eficiencia del proceso. • Facilita la atención de reclamos y solicitudes de los clientes, debido a que por medio de este sistema es posible realizar trazabilidad a los cargamentos, por lo cual, si se presenta una inquietud o reclamo el sistema lo resuelve casi automáticamente
Respuesta Eficiente al Consumidor	ECR	El aumento en los costos debido a la resistencia al cambio y mal servicio debido a cambios estructurales.	Mejorar la trazabilidad y agilizar el intercambio de información entre el cliente-proveedor.
Planificación de Recursos Empresariales	ERP	Grandes inversiones de dinero y altos porcentajes de fracasos en proyectos de implementación, debido a la no reestructuración de los procesos de negocio. • La mala gestión del cambio de la cultura organizacional.	Utilización de una única base de datos, lo que facilita la comunicación e intercambio de información entre los departamentos de la empresa y evita la redundancia y duplicidad de la información. • La composición de módulos integrados e independientes entre sí, facilita la modificación y ajuste.

Administración de Relaciones con el Consumidor	CRM	La dificultad del cambio de la cultura organizacional para enfocarla al cliente. • Altos costos de implementación.	La facilidad para administración de la información relacionada con los clientes. • Aumento de su satisfacción. • Reducción de costos y mejora en la productividad debido a la automatización de actividades.
Planificación de Requerimiento de Materiales	MRP I y MRP II	Requiere la documentación de la estructura de los productos y la coordinación de funciones entre los departamentos de la empresa.	Mejora de forma general la gestión de inventarios y producción, lo cual aumenta el aprovechamiento de los recursos económicos y la rotación de activos.
Inventario Manejado por el Proveedor	VMI	La poca confianza por parte de las empresas para delegar tal responsabilidad a sus proveedores. • Falta de infraestructura tecnológica de muchas empresas para garantizar el flujo de información de consumos e inventarios para realizar las operaciones.	• Manejar más eficientemente el reaprovisionamiento. • Reducción de costos de transporte. • Disminución de cantidad de inventarios. • Mejoras en el sistema de demanda

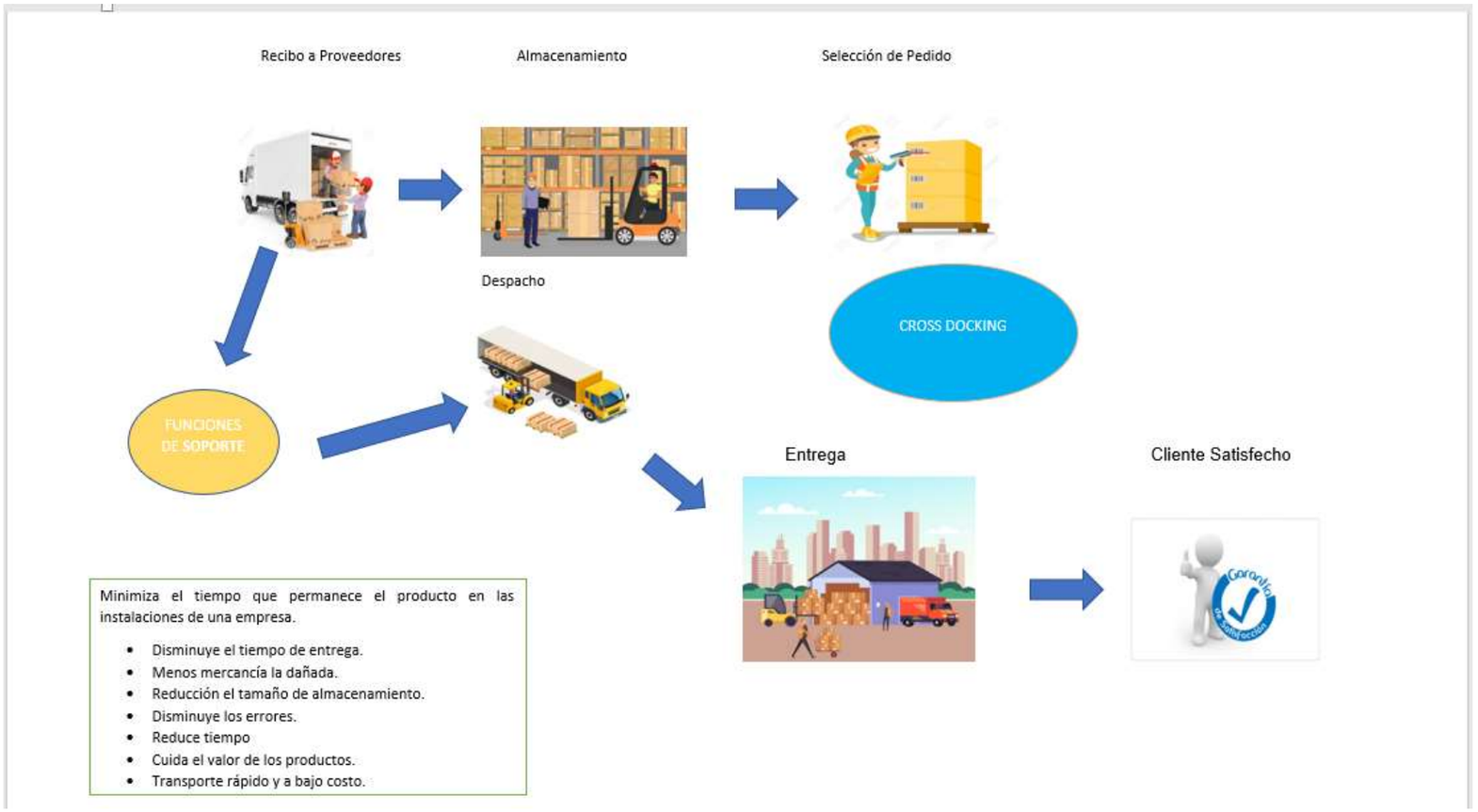
Código Eléctrico de Producto	EPC	Los costos de los tags, las antenas lectoras y el software se convierten en un obstáculo para su implementación.	• Despacho rápido de productos y asegura disponibilidad de productos en el momento y cantidad que el cliente lo desee. • Permite mejorar la trazabilidad y permite generar valor.
Sistema de Gestión de Almacenes	WMS	Los altos costos de implementación debido a la capacidad de procesamiento de este software. • Necesidad de reestructuración del proceso de almacenamiento.	• Conocimiento en tiempo real de la utilización de los recursos del almacén. Reducción en costos debido a la optimización de operaciones (diseño de rutas óptimas de picking y la programación de maquinaria). • Mejora en la calidad del servicio, el cual implica el manejo adecuado de la trazabilidad, exactitud en el cumplimiento de las especificaciones de la mercancía despachada, y fiabilidad en los tiempos de entrega.

5. Asocie los conceptos sobre sistemas de logística de la cadena de abastecimiento trazando una flecha:

Tiempo de entrega	Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.
Sistema de posicionamiento global	Se define como un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.
Código eléctrico de producto	Como el proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos.
Cross docking	Se define como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa.
Justo a tiempo	Es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto.
El *benchmarking*	Es un sistema de satélites utilizando navegación que permite determinar la posición de un objeto con exactitud.
Administración de relaciones con el consumido	Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado.
Planificación de recursos empresariales	Es definido como una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes.



6. Represente de manera gráfica la estrategia de *Cross docking*.





Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Taller

“Generalidades de la Gestion del Talento Humano y Subprocesos”

Actividad 12

Evidencia 1

Javier Orlando Orozco Alcala

Aprendices

Wilfred Hernandéz

Instructor

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS – REGIONAL CAUCA

PROGRAMA DE FORMACIÓN

TECNÓLOGO EN GESTIÓN LOGÍSTICA VIRTUAL

AÑO 2022

TABLA DE CONTENIDO

Introducción
1. Objetivos de la administración del capital humano
2. Flujo grama de gestión del talento humano
3. Grafico del departamento de personal
4. Procesos de reclutamiento
5. Procesos de selección
6. Tipos de contratos en Colombia
7. Conclusión
8. Bibliografía

INTRODUCCIÓN

Para la realización de este trabajo, es de gran relevancia conoce r temáticas de gran importancia, entorno a la gestión humana, ya que es una de las dependencias de las empresas, donde se gestiona todo lo relacionado con el bienestar del trabajador, ya todos los beneficios que tiene, pero también a los deberes que como trabajador debe cumplir, de igual es de gran relevancia, ya que es en primera instancia donde se hace el proceso de selección del talento humano para los diferentes vacantes de las empresas.

1.

Los Objetivos de la Administración del Capital Humano.

Se define como el conjunto de conocimientos, entretenimiento y habilidades poseídas para dotar del personal idóneo a una organización mediante las demandas laborales actuales, gestionando la orientación, motivación, redistribución, capacitación del equipo, que busca el desarrollo de su talento y el alcance de sus metas personales, hay cuatro objetivos que son:

- Corporativos
- Funcionales
- Sociales
- Personales



Objetivos Corporativos: El administrador de Recursos Humanos debe potenciar ese talento humano para que la empresa alcance su máxima producción para eso debe recurrir a las capacitaciones, a la inducción, y al desarrollo del personal para

que se puedan alcanzar los objetivos corporativos y reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo, solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándoles y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.

Objetivos Funcionales: Mantener l contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.

Objetivos Sociales: Gestionar el Recurso Humano de manera que impacte positivamente a la sociedad, es decir a las personas que se contratan deben tener características idóneas para que la sociedad la vea de una manera positiva. Es necesario que mantengan constantes estudios sociales. Que le permitan determinar sus necesidades este sector debe estar en constante vigilancia de las situaciones o demandas negativas que la sociedad puede ejercer sobre la empresa.

Objetivos Personales: Permitir al personal la satisfacción de sus necesidades individuales mediante el trabajo, esto se refiere a que el personal se sienta totalmente satisfecho en la organización para la cual trabaja, es decir que pueda alcanzar sus necesidades o que pueda satisfacer sus necesidades básicas por lo cual debe trabajar de una manera positiva eso permite que los empleados de una compañía al sentirse trabajando seguros con todas las condiciones, van a desempeñar los procesos que se ejecutan con mejores resultados.

Flujo Grama de Gestión del Talento Humano



Inicio

Gerente ve la necesidad de personal

Envía informe al jefe de recursos humanos

Comienza el proceso para seleccionar y reclutar personal

Revisa base de datos para posibles candidatos

Hay posibles candidatos

Si/No

Colocar anuncios

Recibir y revisar hojas de vida recolectadas

Entrevista de recursos humanos

Cumplimiento con el perfil

- No
- Seguir buscando

Entrevista

Realizar pruebas psicotécnicas

Consignación y verificación de documentos

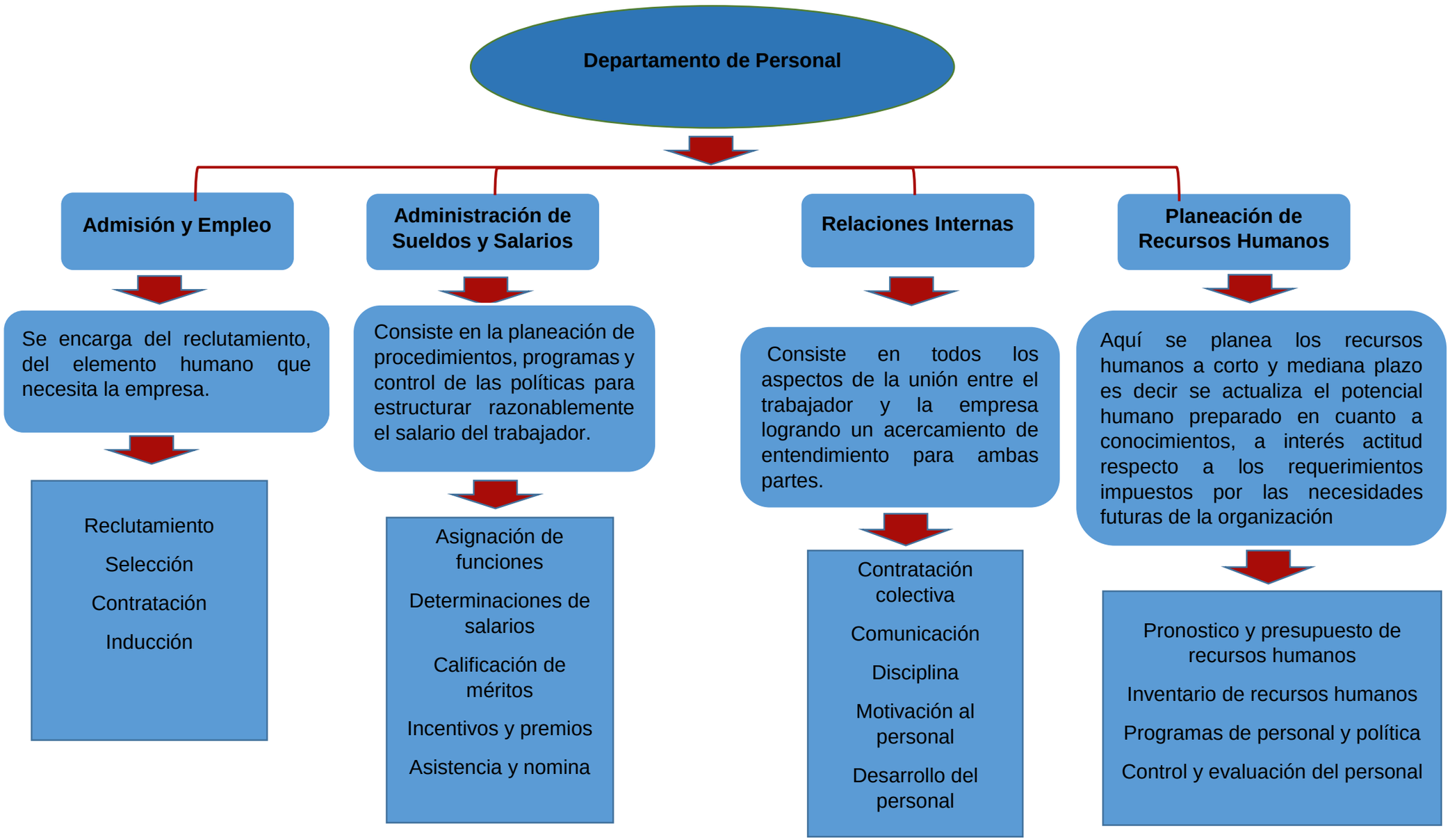
Contratar a la persona

Examen médico

Periodo de prueba

Fin

3.


Departamento de Personal
Admisión y Empleo
Se encarga del reclutamiento, del elemento humano que necesita la empresa.
Reclutamiento
Selección
Contratación
Inducción
Administración de Sueldos y Salarios
Consiste en la planeación de procedimientos, programas y control de las políticas para estructurar razonablemente el salario del trabajador.
Asignación de funciones
Determinaciones de salarios
Calificación de méritos
Incentivos y premios
Asistencia y nomina
Relaciones Internas
Consiste en todos los aspectos de la unión entre el trabajador y la empresa logrando un acercamiento de entendimiento para ambas partes.
Contratación colectiva
Comunicación
Disciplina
Motivación al personal
Desarrollo del personal
Planeación de Recursos Humanos
Aquí se planea los recursos humanos a corto y mediana plazo es decir se actualiza el potencial humano preparado en cuanto a conocimientos, a interés actitud respecto a los requerimientos impuestos por las necesidades futuras de la organización
Pronostico y presupuesto de recursos humanos
Inventario de recursos humanos
Programas de personal y política
Control y evaluación del personal

4.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

Requisición de Empleados (RE).

La requisición de empleados es la solicitud que realiza un área de la empresa para cubrir alguna vacante disponible y que considere los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato, así como las características del puesto.

Es el punto de partida para los procesos de Reclutamiento y Selección. Normalmente ocurre con la necesidad de aumentar el cuadro de empleados o hasta mismo para sustituir alguien. En esos casos el más común es iniciar el proceso llenando un formulario específico para esas demandas. Ese formulario presenta campos estandarizados para el llenado de informaciones y puede ser llamado de Requisición de empleados

Elección de los medios de reclutamiento:

Hay diferentes medios que se utilizan para informar a los candidatos sobre la vacante existente en la empresa, primero se inicia con la notificación de la oferta de empleo que es requerida en la organización a través de diferentes medios

- Radio y televisión
- prensa
- página web
- convocatorias en diversos lugares públicos
- Volantes

Elección del Contenido del Reclutamiento:

Se basa en escoger la información que será conocida por los candidatos a las vacantes, cada puesto de trabajo contiene diferente información de acuerdo a lo que se vaya hacer, eso ahorrara mucho tiempo dinero y esfuerzo, la notificación de la información del empleo debe contener la siguiente información:

- La organización laboral.
- El puesto.
- Habilidades y experiencia.
- Remuneración y oportunidades.
- Condiciones.
- Solicitudes.

Análisis de las Fuentes de Reclutamiento:

Son los lugares de origen donde se podrá encontrar los reclutamientos humanos necesarios:

•Fuentes Internas de la Empresa:

Las empresas cuentan con fuentes de reclutamiento interno, los empleados que laboran en la compañía constituyen una fuente esencial de posibles candidatos para un puesto. Tanto si se trata de una promoción como de un movimiento, los candidatos internos ya están familiarizados con la organización y poseen información detallada acerca de las políticas y los procedimientos, referencias y recomendaciones de los empleados.

•Fuentes Externas a la Empresa:

Cuando las vacantes no pueden llenarse internamente, el departamento de recursos humanos debe identificar candidatos en el mercado externo de trabajo.

5.

PROCESO DE SELECCIÓN

Recepción Preliminar de Solicitudes:

El proceso de selección se realiza en dos formas: la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas, la selección se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal o con la recepción de una solicitud de empleo, el candidato empieza a formarse una opinión de la organización a partir de ese momento, muchos candidatos valiosos pueden sentirse desalentados si no se les atiende de manera adecuada desde el principio, durante la entrevista preliminar puede iniciarse el proceso de obtener información sobre el candidato, así como una evaluación preliminar

Administración de Exámenes:

Las pruebas de competencias son instrumentos para evaluarla compatibilidad entre los aspirantes y los requisitos del puesto. Algunas de estas pruebas

consisten en exámenes psicológicos y otros ejercicios que simulen las condiciones del trabajo.

Es común aplicarle a un aspirante que busca un puesto de contador general un examen de aptitud y precisión matemática, los puestos de nivel gerencial se emplean diversos exámenes, por lo general se presenta evaluar las respuestas del individuo ante las condiciones reales de trabajo, al final del proceso se comprueban los resultados, se obtienen los promedios y se asigna a cada candidato una puntuación final

Entrevista de Selección:

La entrevista de selección consiste en una conversación formal, conducida para evaluar la capacidad del solicitante para el puesto, El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales:

- ¿puede este candidato desempeñar el puesto?
- ¿Cómo se compara respecto a las otras personas que lo han solicitado?

Las entrevistas de selección pueden aplicarse a situaciones de necesitar personal calificado o no calificado, permite sondear el potencial de profesionales, ejecutivos y directivos en general.

Hay diversos tipos de entrevista, estas suelen llevarse a cabo entre el entrevistador y un solo solicitante, una forma de entrevista de grupo consiste en reunir al solicitante con dos o más entrevistadores, esto permite que todos los entrevistadores evalúen al entrevistado con base en las mismas preguntas y respuestas, otra variante consiste en reunir a dos o más solicitantes con un solo entrevistador, esta técnica permite ahorrar tiempo y que se comparen de inmediato las respuestas de los diferentes solicitantes.

Verificación de Referencias y Antecedentes:

Por medio de la verificación de referencias y antecedentes podremos conocer qué tipo de persona es el solicitante, y si la información que anexo es confiable, los especialistas en recursos humanos recurren a la verificación de datos y referencias, un primer elemento necesario es verificar las referencias académicas y ver si el solicitante tiene los títulos que dice tener, las referencias laborales difieren de las personales en que describen la trayectoria del solicitante en el campo de trabajo, es

vigente el hecho de que las referencias laborales pueden proporcionar información sobre el candidato

Examen Médico:

Es conveniente que el proceso de selección incluya un examen médico del solicitante, es muy necesario que la empresa desee verificar el estado de salud de su futuro personal, lo cual incluye desde el deseo natural de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa hasta la prevención de accidentes, y también los que se van ausentar por mala salud.

Entrevista con el Supervisor:

En muchas empresas es el supervisor o el gerente del departamento interesado es quien tiene el último término responsabilidad de decidir respecto a la contratación de nuevos empleados

Por lo general, el supervisor está en posición muy adecuada para evaluar la competencia técnica del solicitante, así como su idoneidad general, cuando el supervisor recomienda la contratación de una persona a quien ha entrevistado contrae consigo mismo la obligación psicológica de ayudar al recién llegado. Si el desempeño del candidato no es satisfactorio, será más probable que el supervisor acepte parte de la responsabilidad

Descripción Realista del Puesto:

Cuando el solicitante tiene expectativas equivocadas respecto a su futura posición, el resultado es negativo en casi todos los casos. Para prevenir la reacción de “ustedes nunca me lo advirtieron”, siempre es bueno hacer una sesión de familiarización con el equipo o los instrumentos que se utilizarán, esto se debe llevar a cabo en el campo o área de trabajo, los resultados de varias investigaciones demuestran que la tasa de rotación de personal disminuye cuando se advierte a los futuros empleados sobre las características de su trabajo

Decisión de Contratar:

La decisión de contratar al solicitante señala el final del proceso de selección, esta responsabilidad puede corresponder al futuro supervisor del candidato o al departamento de recursos humanos, es necesario también conservar todos los documentos que conciernen al candidato aceptado, Su solicitud, referencias,

evaluaciones, exámenes médicos, son el inicio de su expediente personal que desde el principio contendrá información muy útil para diversos fines.

6.

TIPOS DE CONTRATOS EN COLOMBIA

Tipos de Contrato en Colombia					
Contratos	**Definición**	**Duración**	**Forma de Remuneración**	**Seguridad Social**	**Ley que Establece**
Obra Labor	Es un contrato que se realiza para una labor específica y termina en el momento que la obra llegue a su fin.	Tiempo de la obra o labor	Salario	Pagos correspondientes de la remuneración: salud 2.5% del salario base de cotización (8.5% empleador y 4 % trabajador). Pensión el 6% del salario base de cotización (2% empleador y 4% trabajador). ARL el 100% o la totalidad la paga el empleador.	Artículo 46 del sustantivo del trabajo
Termino Fijo	Se caracteriza por tener una fecha de inicio y terminación que no puede superar los 3 años es fundamental que sea por escrito.	1 año o mas	Salario	Pagos correspondientes de la remuneración: salud 2.5% del salario base de cotización (8.5% empleador y 4 % trabajador). Pensión el 6% del salario base de cotización (2% empleador y 4% trabajador). ARL el 100% o la totalidad la paga el empleador.	Artículo 46 del código sustantivo del trabajo, y Artículo 28 de la ley 789 del 2002

Término Indefinido	Este contrato no tiene estipuladas fechas de culminación de la obligación contractual, cuya duración no haya sido expresamente estipulada o no resulte de la naturaleza de la obra o servicio que deba ejecutarse	Indefinido	Salario	Pagos correspondientes de la remuneración: salud 2.5% del salario base de cotización (8.5% empleador y 4 % trabajador). Pensión el 6% del salario base de cotización (2% empleador y 4% trabajador). ARL el 100% o la totalidad la paga el empleador.	Artículo 47 del código sustantivo del trabajo.
Aprendizaje	Es aquel el cual una persona natural realiza formación teórica practica en una entidad autorizada, a cambio que la empresa proporcione los medios para adquirir formación profesional	La duración máxima es de 2 años	Salario	Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado al Sistema de Riesgos Laborales por la Administradora de Riesgos Laborales, (ARL), que cubre la empresa patrocinadora sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente	Artículo 30 de la ley 789 del 2002
Temporal Ocasional o Accidental	El código sustantivo del trabajo, define el trabajo ocasional, accidental o transitorio como aquel no mayor a 30 días eventual mente y cuyas labores sean distintas de las actividades normales del empleador.	No podrá ser mayor a 30 días	Honorarios	La afiliación al sistema se debe hacer como independiente, por tanto el contratista asume en su totalidad de las cotizaciones, sus aportes se cotizan sobre el 40% del valor contactado	Artículo 6 del código sustantivo de trabajo

CONCLUSIÓN

El talento humano es una de las áreas más importante en todas las empresas, por eso la administración y gerencia de los recursos humanos, tiene como objetivo principal al personal del trabajo y todas sus relaciones dentro de ella, el trabajador ocupa un lugar muy importante dentro de la empresa, ya que por tal razón el buen manejo de personal permite mantener a la empresa una buena actividad productiva.

El ser humano para poder lograr su desarrollo como persona, además de prepararse para obtener conocimientos, también es necesario desarrollar sus habilidades y destrezas dentro de un entorno laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Material_Gestion_del_talento_humano actividad 12.pdf

file:///D:/Downloads/Importancia_del_reclutamiento_y_seleccion_de_personal_para_las_empresas.pdf

Página principal - Empleo sin fronteras - Ministerio del trabajo (mintrabajo.gov.co)

https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/contrato-laboral-en-colombia

Seguridad social de los aprendices del Sena | Gerencie.com

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Centro Comercio y Servicios

Gestión Logística (2348572)

Actividad:
Evidencia 5 Estudio de Casos Situaciones Empresariales

Presentado por:
Genesis Paola Utria Bolaño
Gian Jesús Martínez Sánchez
Dagoberto José Reyes Martinez

Instructor
Wilfred Dario Hernandez Sandoval

2022

Introducción

Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

En esta evidencia desarrollaremos varios casos de situaciones empresarial con el fin de saber: cómo, cuándo y que tipos de TIC aplicar o utilizar para lograr así un crecimiento empresarial.

Evidencia 5 Estudio de Casos Situaciones Empresariales

Si un empresario o gerente quiere que su empresa sobreviva en el entorno laboral, tiene que seguir aprendiendo constantemente, con el propósito de alcanzar un proceso de adaptación y mantenerse al día para evitar el olvido de sus conocimientos. Un aspecto muy importante de ello es la actualización en cuanto a las TIC, que cada día avanzan y se van globalizando rápidamente. Esto quiere decir que si la empresa no se actualiza a nivel tecnológico estará “out” o pasado de moda.

Partiendo de lo anterior, para esta evidencia se plantean 5 casos, sobre cada uno de los cuales debe contestar los interrogantes que se formulan. Para ello, lea cada caso y resuelva las preguntas.

Casos empresariales prácticos

Caso 1.

San Ángel es uno de los mayores productores de pan. Sus productos se venden por toda Colombia a través de agentes independientes que utilizan un sistema de entrega directa a supermercados y tiendas.

Los empleados realizan la toma de pedidos por medio manual, a través de facturas, el empleado toma 8 horas para llevar la factura a la empresa, la secretaria dura 2 horas para llevar esta factura al Departamento de inventarios, a su vez este departamento demora 6 horas para remitir la factura a el Departamento de despacho y el pedido se está despachando 8 horas después.

Teniendo en cuenta lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones)

- **EDI (Electronic Data Interchange - Intercambio Electrónico de Datos)**
  EDI es envío y recepción de documentos comerciales facturas, pedidos, etc. utilizando medios telemáticos, con el fin de posibilitar su tratamiento automático. Facilitando el envío y la recepción de datos tales como facturas y órdenes de compra, este método ayuda a reducir errores y agilizar el proceso de comunicación.
  Con EDI, una orden de compra es generada por un sistema computarizado, y en vez de ser impresa, la información es electrónicamente ingresada en el sistema de ingreso de órdenes de la compañía vendedora. Una vez recibida

por la misma, el flujo de información es procesado sin intervención humana ni recodificación. El resultado de este proceso es un mejoramiento en la precisión de los datos y una reducción en los tiempos de transmisión y procesamiento, anulando retrasos potenciales. El componente principal de EDI es el enlace entre computadoras, evitando la necesidad de interpretación humana de los datos. Esto lo hace diferente de otras formas de comunicación electrónica como e-mails o fax, los cuales son intercambios persona a persona que se logran a través de una computadora.

Cuando un e-mail o fax es recibido, el mismo debe ser interpretado por una persona y los datos deben ser ingresados en una computadora para su procesamiento. A pesar de que ambos métodos tienen un tiempo de transmisión bajo, los mismos no eliminan la necesidad del reingreso de datos

BENEFICIOS:

- Ahorros en costes por la eliminación del papel
- Mayor productividad del personal antes dedicado a la introducción de datos
- Transmisión de datos más eficiente
- Simplificación del funcionamiento al normalizarse las transacciones
- Disminución de gastos de tratamiento y transmisión de una transacción comercial
- Otros beneficios: conocer antes incidencias y, reducción del ciclo de pago, entre otros

❖ **ERP (Enterprise Resource Planning - Planificación de Recursos Empresariales)**

Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

El propósito de un software ERP es apoyar a los clientes de la empresa, dar tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma de decisiones y minimizar los costes. Los ERP-s funcionan en todo tipo de empresas y su selección depende de factores como el tamaño de la empresa, el tipo de empresa, procesos, recursos, etc.

- Beneficios del software ERP diseñado específicamente para la industria de la panadería

- **Calidad:** Asegure el control de calidad a través de pruebas, grabación y cumplimiento normativo con el software de panadería ProcessPro

- **Inventario:** La visualización de su inventario en tiempo real es posible gracias a este sofisticado software que permite el manejo de la trazabilidad de los lotes. Le ayudamos a mantener las cantidades

apropiados de sus productos, a reducir los desperdicios, evaluar el flujo de inventario, facilitar los métodos de rotación y evitar la sobreproducción gracias a la amplia funcionalidad de informes y análisis que este módulo facilita. Además, la Planificación de Requerimientos de Materiales (MRP) simplifica el uso de los recursos y ayuda a tomar decisiones de compra precisas y una planificación de producción eficiente.

- **Sistema de Gestión de Almacenes:** Aumenta la eficiencia de su almacén y mejore la precisión de los datos gracias a la sincronización que se tiene con el módulo de inventario; su encargado podrá visualizar todos los movimientos en tiempo real a través del escaneo de códigos de barras y podrá realizar movimientos, transferencias, resolver problemas y prever las devoluciones.

- **Seguridad alimentaria:** ERP ayuda a proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento de todo tipo de norma estipulada. Además, ProcessPro admite la gestión y el manejo de atributos de productos y alérgenos, incluida la asistencia con otros tipos de certificaciones.

- **Gestión de recetas y formulaciones:** Mantenga las recetas y fórmulas ordenadas con el módulo de Lista de Materiales (BOM) para almacenar y escalar recetas que incluyen propiedades físicas, versiones, revisiones y notas de producción. Nuestra solución flexible brinda acceso directo al cálculo de la información nutricional (USDA y Esha Genesis R&D Software de análisis y etiquetado de alimentos)

- **Costos del producto:** El software de costos de panadería ayuda a estimar el gasto de los productos actuales y nuevos a través del acceso de la solución ERP integrada al ingrediente real, los costos de empaque y envío. La funcionalidad de informes le permite tomar decisiones informadas con respecto a los aumentos de precios y los márgenes de ganancias.

- **Punto de Venta (POS):** Con esta función avanzada lograr es posible aprovechar las últimas facilidades que proporciona la movilidad tecnológica ya que, gracias a la utilización de la pantalla táctil, el escaneo y los códigos de barras se facilitará el procesamiento rápido de transacciones en una sola tienda o en entornos minoristas multipunto.

- **Entrega Directa en Tienda (DSD):** Esta función amplía la funcionalidad del Punto de Venta (POS) al movilizar a los equipos de ventas y entrega de rutas según la entrada de pedidos, la facturación y las transacciones de pago en la carretera. DSD ofrece la posibilidad de crear y editar

pedidos, rastrear el inventario, así como facturar y aceptar pagos externos.

- **CRM (Consumer Relationship Management - Administración de Relaciones con el Consumidor)**

  Permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes. El CRM, cubre los procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente. Sirve para tener todas las comunicaciones con clientes en un mismo sitio y accesible por todo el mundo en la empresa.

  Los comerciantes venden más gracias a que llevan el seguimiento de todas sus potenciales ventas de manera personalizada, pudiendo llevar así más ventas a la vez.

  Podemos utilizar los tres tipos de CRM software para tener un mejor desempeño en las diferentes áreas de los procesos

  - **CRM Operativo:** Se centra en la gestión del marketing, ventas y servicios al cliente. Todos estos procesos son denominados "Front Office" porque la empresa tiene contacto con el cliente.

  - **CRM Analítico:** Se corresponde con las diferentes aplicaciones y herramientas que proporcionan información de los clientes, por lo que el CRM analítico está ligado a un depósito de datos o información denominado Data Warehouse. Se utiliza con el fin de tomar decisiones relativas a productos y servicios, y evaluar resultados.

  - **CRM Colaborativo:** Su función es centralizar y organizar toda la información y los datos que el cliente proporciona a través de diferentes canales.

    El mayor beneficio de un sistema de ventas (estrategia de CRM + uso del software CRM) es que permite poder dar una atención 100% personalizada y rápida al cliente. De esta manera ayuda a la fidelización de clientes ya que las personas pueden conocer las necesidades y expectativas de cada tipo de cliente en tan sólo un clic.

b. Gráficamente ilustre el procedimiento y recorrido de la factura, desde el punto de inicio, al punto final de la empresa San Ángel

1. **Toma de pedidos (8 horas)**



2. **Envío de Factura de secretaria a Inventarios (2 horas)**



3. **Envío del pedido a Despacho (6 horas)**



4. **Despacho del pedido**



Caso 2.

San Martín es una empresa que presta el servicio de lavado de alfombras a domicilios; el día de hoy presta un servicio a la familia Castro, en el momento de realizar el pago el señor Juan Castro saca su tarjeta de crédito, pero los empleados de la empresa San Martín siempre han trabajado con pagos en efectivo y no reciben este medio de pago.

Partiendo de lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso?

Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

- **E-commerce con sistema de pago y entrega PayPal:** Está considerada uno de los medios de pago más seguro en el mundo online. Lo que hace es mediar entre comprador y vendedor, de manera que la plataforma se pone en contacto con el vendedor a través de un correo electrónico indicándole que se ha ingresado la cantidad de su venta sin indicarle los datos del cliente ni el número de cuenta. Es un sistema muy seguro, y la inmensa mayoría de las tiendas online lo tienen como opción de pago.

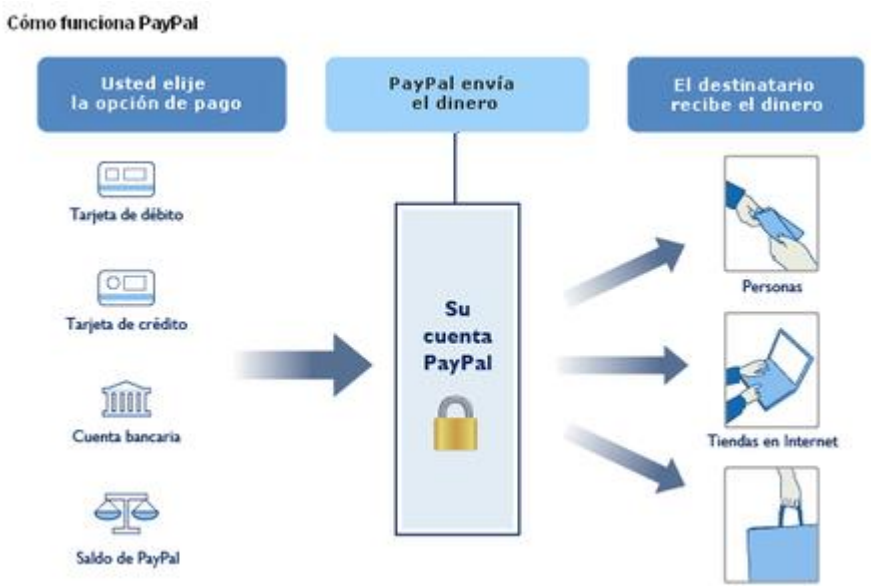
- **Pagos online a través de tarjetas:** Para este tipo de pagos la empresa debe contar con Datafonos móviles con una tarjeta SIM incorporada, cuentan con una batería que permite su uso sin línea telefónica ni cables de potencia. Ideales para comercios que deseen acercar el datafono a su cliente como restaurantes, ferias, eventos, domicilios, y realizar diversos tipos de transacciones como compras, recargas, pago de servicios públicos, consulta de saldos, entre otras según sean las necesidades de tu negocio y configuración. Es portable y se conectará tu celular vía bluetooth, te permite realizar ventas en cualquier lugar del país.

- **Pagos online a través del móvil:** Entre las últimas tendencias del comercio electrónico destaca el pago a través de nuestros dispositivos móviles. Dentro de ella existen muchas tipologías: la transferencia de dinero entre distintos usuarios, como es el caso de Twyp, del banco ING

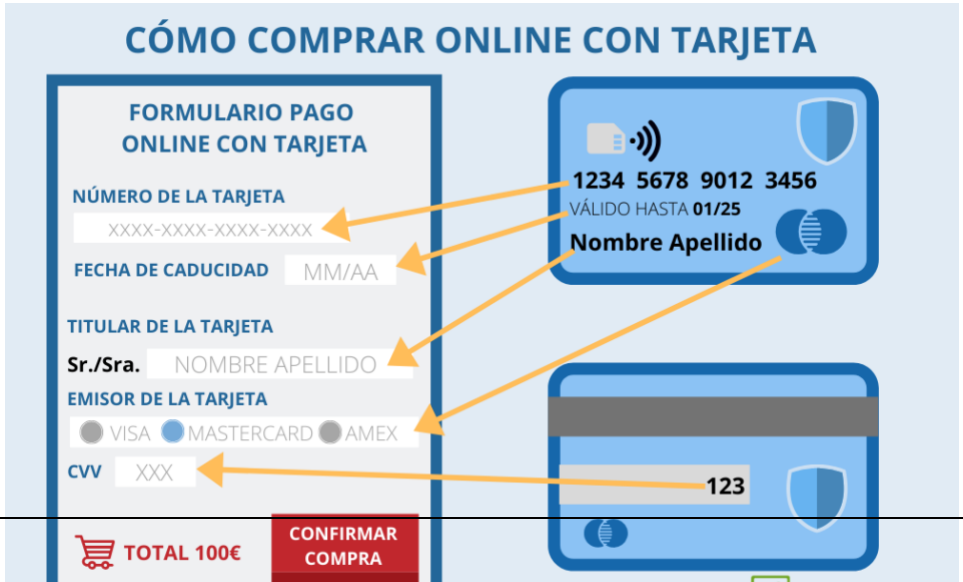
Direct; el e-Commerce o la compra en tiendas online a través de este dispositivo; o los pagos móviles en el punto de venta a través de tecnología NFC o códigos QR. Igualmente están surgiendo monederos virtuales en forma de apps que almacenan los datos personales y bancarios de los usuarios con la finalidad de realizar transacciones de una forma más rápida y de tener todas las operaciones disponibles a un solo click. Es el caso de Vodafone Wallet, Google Wallet y Apple Pay

b. Gráficamente ilustre las 3 alternativas que escogió para resolver este caso.

1. **PayPal**



2. **Pago con tarjeta**



3. Pago a través del móvil



Caso 3.

La empresa Don Diego S.A.S. es una empresa productora de mesas, su fábrica está ubicada en el municipio El Espinal y sus áreas comercial y administrativa están ubicadas a 10 kilómetros en el municipio de Ibagué.

Almacén El Exitazo, su mejor cliente, realizó un pedido de 100 unidades de sillas, en las oficinas de la empresa San Diego le informan que su pedido está en camino. Por su parte, el gerente del almacén El Exitazo necesita conocer el estado y ubicación de su mercancía y amenaza con no recibirla si ésta no llega a tiempo.

Con base en lo anterior resuelva la siguiente pregunta:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su

respuesta (mínimo 10 renglones).

Un sistema acertado demanda rapidez y precisión, especialmente en casos donde la mercancía recorre largas distancias sin un control directo. Lo anterior es una oportunidad para el planteamiento de tecnologías que modernicen este rastreo de envíos y minimice los riesgos encontrados en los negocios.

- **GSC-TMS Transporte y logística:** Esta aplicación agrupa los pedidos y ajusta las capacidades a la carga de trabajo. Sus ventajas principales se centran en la trazabilidad o seguimiento de los productos mediante un transporte que contiene el módulo GCS Kpi`sCockpit; gestionando así los eventos, alarmas e incidentes. El rastreo de envíos se hace a través de la web o sistemas EDI (Intercambio electrónico de datos).

- **SIGA:** Este software emplea tecnología inalámbrica. Motoriza el recuento de mercancías por vía de la captura remota de datos en planta con terminales móviles PDA vía Wifi y equipados con lector de código de barras. Entre sus ventajas se encuentra:
  - El ahorro de costos y tiempo
  - Mejor control del inventario
  - Optimiza el flujo de información de la mercancía
  - Puede ser adaptado a los sistemas de gestión ERP o afines.
  - Personalizable a su negocio.

- **TASS Mobile Control:** El TASS Mobile control, ofrece una plataforma en tiempo real y de fácil uso para el rastreo de envíos de la mercancía con mínimos costos y decisiones acertadas. Se visualiza a través de este, puntos de control, rutas personalizadas, creación de alertas, posibilidad de visualización del producto sobre diversas cartografías.

- **GPS (Global Position System - Sistema de Posicionamiento Global):** Es un sistema de satélites que permite determinar la posición de un objeto en la tierra con exactitud. La aplicación del GPS en la cadena de suministro, se enfoca al monitoreo de cargas y camiones.

- **Routing (SGL Sistema de gestión Logística):** Planifica, simula y optimiza las rutas de distribución de las mercancías. El software tiene como funcionalidades la integración de la gestión y administración de pedidos,
  visibilidad de rutas en mapas digitales y emisión de hojas de ruta. Una peculiaridad es la integración de su funcionalidad con Google.

Caso 4.

La empresa La iluminada es una fábrica de velas y velones, Almacenes el 2x1 le hace un pedido de 500 cajas de velas, el Departamento de ventas verifica en su sistema si hay en inventario esa cantidad, lo cual arroja que en inventario hay 600 cajas, por lo cual emite la orden de despacho al departamento de almacenes, el coordinador logístico encargado verifica en su inventario y solo encuentra 400 cajas. Por lo cual, no puede cumplir con ese pedido.

Por consiguiente, resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

- **LAB-WMS:** Es una solución que optimiza los procesos operativos que se llevan a cabo en centros de distribución, acopio y almacenaje aportando la solución de software, procesos logísticos incluyendo la identificación y marcación de productos.
  Integra tecnologías Web en tiempo real, sistemas de radio frecuencia, lectura de múltiples simbologías de código de barras integrándose en tiempo real con múltiples ERP TMS CRM B2C y B.

- Control sobre toda la mercancía y todos los procesos ejecutados en el centro de distribución.
- Cero errores en la información, manipulación de productos y realización de procesos.
- Mayor productividad pudiendo hacer más, con el mismo personal operativo.
- Reducción de tiempo en ejecución de procesos mediante el acceso a información en tiempo real.
- Información en tiempo real sobre todo lo que ha sucedido y está sucediendo en el centro de distribución.
- Mejor servicio al cliente brindándole acceso a información de su inventario y procesos en tiempo real.

- **ECOUNT ERP:** es un software del tipo SaaS que te permite dar seguimiento y gestionar tu inventario con agilidad y de forma eficiente. Para empresas con un gran inventario, resulta engorroso tener una visión de lo que se vende. Esto genera ineficiencias en la empresa. Aparte,

cuando no tienes en una sola cadena el registro de ventas, inventario y compras, la confusión es todavía mayor.

ECOUNT ERP resuelve todo esto manteniendo todo integrado. Ideal para pymes y empresas con múltiples sucursales.

Características del software:

- Gestión integrada de ventas, compras, y producción · Ligas entre las facturas, contabilidad, y pagos
- Sincronización de datos en todos los informes.
- Vea el saldo del inventario, auditorias de artículo y resumen.
- Permite crear hasta 50 plantillas
- Permite agrupar sitios y artículos
- Actualiza el saldo del inventario de todos los sitios de la empresa (Ej. Almacén, tienda, oficina, etc.)
- Permite registrar transferencias entre almacenes y ubicaciones
- Gestión de los pedidos para reparación de productos
- Seguimiento del historial de la reparación y defectos

❖ **ABC Inventory:** El sistema para gestión de inventario ABC es un software gratuito, que le permitirá gestionar su inventario. Con él podrá agregar registros y estaciones de trabajo ilimitadas. El software fue diseñado para manejar correctamente todos los aspectos de la gestión de inventario.

Características del software:

- Rastree automáticamente cada etapa de su ciclo de vida de su inventario.
- Acceda a la información en toda la etapa de la venta de un producto, desde que se genera la orden de compra, hasta que se hace él envió al cliente.
- Con el ABC Inventory tendrá la capacidad de utilizar código de barras.
- El software incluye registros de movimientos de almacén.
- Podrá ajustar su inventario directamente.
- Tendrá múltiples formatos de pantalla y vistas.
- Podrá rastrear fácilmente problemas en su inventario de forma automática según la ubicación, número de serie, comentarios, etc.
- Tendrá acceso rápido y fácil a la cotización de costos de inventario.
- Conversiones inmediatas de unidades de medida.
- En Stock, En espera, Comprometido, y en orden totales y detalles.
- Informes de su inventario de manera exhaustiva.
- Los tableros se pueden personalizar fácilmente por los usuarios.

Caso 5.

Manuela se encuentra realizando un mercado en el almacén de cadena Surtihoy, lleva un atún enlatado marcado a un precio de $2.500; en el momento que llega a la caja a pagar este producto aparece en el sistema a un precio de $3.500, por lo cual decide no llevarlo.

Teniendo en cuenta el caso previamente descrito resuelva las siguientes preguntas:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

- **Inventory+:** Disponible para sistemas iOS, es versátil gracias a sus 20 categorías para adecuar la base de datos a las necesidades del inventario y a su estilo de organización. Se sincroniza fácilmente con otros dispositivos y su información es exportable en diferentes formatos.

- **Stock Control:** También para iOS, tiene una versión de demostración gratuita y un costo mensual. Permite gestionar el inventario de un par de negocios en diferentes ubicaciones. Sus funciones incluyen dar seguimiento a los artículos en el almacén y emitir alertas cuando haya escasez de los mismos. Los datos se pueden exportar en hojas de cálculo o PDF.

- **Software de Inventario Odoo Oficial:** Limpio y rápido

- **Inventario de doble entrada:** La exclusiva gestión de inventario de doble entrada de Odoo permite la trazabilidad completa desde el proveedor al cliente. Nada se pierde, todo se mueve.
- **Corrección de transacciones publicadas:** Ahora puede actualizar cualquier transacción (recolección, orden de fabricación) luego de haberse publicado a través del nuevo botón de bloqueo/desbloqueo.
- **Flexible:** Gestione fácilmente un inventario único o un entorno complejo de múltiples almacenes al activar las características por encargo.
- **Interfaz moderna de usuario:** Una interfaz de usuario rápida diseñada para la gestión moderna de inventario. Complete más trabajo con menos esfuerzo con o sin escáneres de códigos de barras.
- **Escáner de códigos de barras:** Buena interfaz unificada. Utilice escáneres de códigos de barras para cada operación de inventario:

inventarios, envíos entrantes, pedidos de embalaje, etc. Escanee los productos y confirme la recepción o envío de los mismos solo a través del escáner (no se necesita teclado). Soporte EAN13, EAN14

b. ¿Cuáles cree usted que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación fundamentales que toda empresa comercial y productora debe de tener? Nombre 3, justifique su respuesta.

Las nuevas tecnologías están muy entrelazadas con el mundo de los negocios y es imprescindible que las empresas modernas y globales hagan uso de ellas:

Entre estas tenemos:

- Software adaptado a sus operaciones
- Internet, Web 2.0,
- Redes sociales,
- Smartphone
- Tableta
- Correo electrónico
- Página web
- Banca electrónica
- Blog
- App para móviles inteligentes
- Cloud computing,
- Redes de bandas anchas
- WiFi
- Cámara web
- VoiP
- Impresoras multifuncionales,
- PDA's, GPS, Web 3.0, etc.

Justificación de la respuesta

A nivel de empresa y de la cadena de valor, se evidencia una importancia creciente del manejo del conocimiento, que es la base del uso de las tecnologías de información en las empresas.

A través del tiempo la tecnología ha reducido las barreras para realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de las compañías.

Sin embargo, hoy por hoy, la implementación de la misma ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas empresas estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional.

Se observan, entonces, aplicaciones de tecnologías de información en las empresas (TIC) que incluyen servicios de inteligencia de mercados, sistemas de posicionamiento e información geo referenciada, procesos de gestión de la relación con usuarios clientes, nuevas estructuras empresariales, sistemas de control, uso de tecnología para certificar la calidad, inteligencia competitiva, automatización industrial, sistemas para la toma de decisiones, etc.

El valor agregado de estas nuevas tecnologías qué están incorporando actualmente las multinacionales y qué las hace diferente a las demás es que cuenta con una gran cantidad de recursos, productos, soluciones y servicios que están enfocados a las Pymes y que se han ido mejorando e implementando después de varios años de estar trabajando de la mano con muchas empresas de este mercado y con muchos socios de negocios que trabajan también en el sector.

- **Importancia de la tecnología en las medianas empresas en crecimiento**

- **Procesos más óptimos:** La tecnología es un recurso fundamental para aquellas Pymes que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, etc.

- **Mayor productividad:** Como resultado de mejores y más óptimos procesos se reduce el trabajo manual y las horas hombre, disminuyendo los errores y aumentando la productividad de cada uno de los colaboradores.

- **Adiós a las barreras de comunicación:** Cuando se cuenta con un buen respaldo tecnológico las barreras de comunicación pasan a segundo plano. La comunicación entre empleados y ejecutivos no se verá limitada a una simple llamada telefónica, porque es posible contar con otros métodos de comunicación como correo electrónico, redes sociales empresariales, video llamadas y boletines de noticias con los cuales te será posible mantener el contacto con todos los miembros de tu empresa sin siquiera interrumpirlos. Es también útil para mejorar la comunicación con proveedores, clientes y/o aliados comerciales.

- **Competitividad en el mercado:** Invertir en tecnología les permite a las nuevas medianas empresas ser mucho más competitivas, estar al nivel de sus competidores e incluso superarlos. La tecnología permite a los ejecutivos aprovechar y estar al tanto de las oportunidades en el mercado nacional e internacional quienes cada vez resultan más desafiantes lo que conlleva, a las posibilidades de expansión y apertura de nuevas oportunidades de negocio.
- **Tu oficina en todos lados:** La movilidad es una de las grandes ventajas del uso de la tecnología en las medianas empresas. El trabajo de oficina no se ve limitado a cuatro paredes y te permite atender asuntos laborales desde cualquier lugar, interactuar con colegas y compartir información, es decir que tu oficina o empresa estará disponible para clientes externos e internos las 24 horas del día y los 365 días del año.

- **Mejor toma de decisiones:** El tempo es un recurso muy valioso para los tomadores de decisiones, pues necesitan obtener información confiable de manera fácil y rápida sobre la operación de la empresa para poder tomar acciones. Actualmente las herramientas tecnológicas pueden proveer de información operativa integrada en tempo real, de manera que siempre está disponible para ser visualizada por los gerentes o directores de la organización

Conclusión

ES muy importante de ello es la actualización en cuanto a las TIC, que cada día avanzan y se van globalizando rápidamente. Esto quiere decir que si la empresa no se actualiza a nivel tecnológico estará “fuera” o pasado de moda.

Bibliografía

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/SENA/Ventas/822202/Contenido/DocArtic/Material_Plan_de_integracion_de_la_cadena_de_abastecimiento.pdf.

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/pid-108174988-dt-content-rid205010384_4/institution/SENA/Ventas/822202/Contenido/DocArtic/Las_TIC.pdf

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/ pid-108174988-dt-content-rid205010380_4/institucion/SENA/Ventas/822202/Contenido/DocArtic/Gestion_de_Almacen es_%20y_TIC.pdf

https://revistadelogistica.com/almacenamiento/cross-docking-almacenamiento-de-alta-rotacion/.

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Centro Comercio y Servicios

Gestión Logística (2348572)

Actividad:
Evidencia 5 Estudio de Casos Situaciones Empresariales

Presentado por:
Genesis Paola Utria Bolaño
Gian Jesús Martínez Sánchez
Dagoberto José Reyes Martinez

Instructor
Wilfred Dario Hernandez Sandoval

2022

Introducción

Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

En esta evidencia desarrollaremos varios casos de situaciones empresarial con el fin de saber: cómo, cuándo y que tipos de TIC aplicar o utilizar para lograr así un crecimiento empresarial.

Evidencia 5 Estudio de Casos Situaciones Empresariales

Si un empresario o gerente quiere que su empresa sobreviva en el entorno laboral, tiene que seguir aprendiendo constantemente, con el propósito de alcanzar un proceso de adaptación y mantenerse al día para evitar el olvido de sus conocimientos. Un aspecto muy importante de ello es la actualización en cuanto a las TIC, que cada día avanzan y se van globalizando rápidamente. Esto quiere decir que si la empresa no se actualiza a nivel tecnológico estará “out” o pasado de moda.

Partiendo de lo anterior, para esta evidencia se plantean 5 casos, sobre cada uno de los cuales debe contestar los interrogantes que se formulan. Para ello, lea cada caso y resuelva las preguntas.

Casos empresariales prácticos

Caso 1.

San Ángel es uno de los mayores productores de pan. Sus productos se venden por toda Colombia a través de agentes independientes que utilizan un sistema de entrega directa a supermercados y tiendas.

Los empleados realizan la toma de pedidos por medio manual, a través de facturas, el empleado toma 8 horas para llevar la factura a la empresa, la secretaria dura 2 horas para llevar esta factura al Departamento de inventarios, a su vez este departamento demora 6 horas para remitir la factura a el Departamento de despacho y el pedido se está despachando 8 horas después.

Teniendo en cuenta lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones)

- **EDI (Electronic Data Interchange - Intercambio Electrónico de Datos)**
  EDI es envío y recepción de documentos comerciales facturas, pedidos, etc. utilizando medios telemáticos, con el fin de posibilitar su tratamiento automático. Facilitando el envío y la recepción de datos tales como facturas y órdenes de compra, este método ayuda a reducir errores y agilizar el proceso de comunicación.
  Con EDI, una orden de compra es generada por un sistema computarizado, y en vez de ser impresa, la información es electrónicamente ingresada en el sistema de ingreso de órdenes de la compañía vendedora. Una vez recibida

por la misma, el flujo de información es procesado sin intervención humana ni recodificación. El resultado de este proceso es un mejoramiento en la precisión de los datos y una reducción en los tiempos de transmisión y procesamiento, anulando retrasos potenciales. El componente principal de EDI es el enlace entre computadoras, evitando la necesidad de interpretación humana de los datos. Esto lo hace diferente de otras formas de comunicación electrónica como e-mails o fax, los cuales son intercambios persona a persona que se logran a través de una computadora.

Cuando un e-mail o fax es recibido, el mismo debe ser interpretado por una persona y los datos deben ser ingresados en una computadora para su procesamiento. A pesar de que ambos métodos tienen un tiempo de transmisión bajo, los mismos no eliminan la necesidad del reingreso de datos

BENEFICIOS:

- Ahorros en costes por la eliminación del papel
- Mayor productividad del personal antes dedicado a la introducción de datos
- Transmisión de datos más eficiente
- Simplificación del funcionamiento al normalizarse las transacciones
- Disminución de gastos de tratamiento y transmisión de una transacción comercial
- Otros beneficios: conocer antes incidencias y, reducción del ciclo de pago, entre otros

❖ **ERP (Enterprise Resource Planning - Planificación de Recursos Empresariales)**

Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

El propósito de un software ERP es apoyar a los clientes de la empresa, dar tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma de decisiones y minimizar los costes. Los ERP-s funcionan en todo tipo de empresas y su selección depende de factores como el tamaño de la empresa, el tipo de empresa, procesos, recursos, etc.

- Beneficios del software ERP diseñado específicamente para la industria de la panadería

- **Calidad:** Asegure el control de calidad a través de pruebas, grabación y cumplimiento normativo con el software de panadería ProcessPro

- **Inventario:** La visualización de su inventario en tiempo real es posible gracias a este sofisticado software que permite el manejo de la trazabilidad de los lotes. Le ayudamos a mantener las cantidades

apropiados de sus productos, a reducir los desperdicios, evaluar el flujo de inventario, facilitar los métodos de rotación y evitar la sobreproducción gracias a la amplia funcionalidad de informes y análisis que este módulo facilita. Además, la Planificación de Requerimientos de Materiales (MRP) simplifica el uso de los recursos y ayuda a tomar decisiones de compra precisas y una planificación de producción eficiente.

- **Sistema de Gestión de Almacenes:** Aumenta la eficiencia de su almacén y mejore la precisión de los datos gracias a la sincronización que se tiene con el módulo de inventario; su encargado podrá visualizar todos los movimientos en tiempo real a través del escaneo de códigos de barras y podrá realizar movimientos, transferencias, resolver problemas y prever las devoluciones.

- **Seguridad alimentaria:** ERP ayuda a proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento de todo tipo de norma estipulada. Además, ProcessPro admite la gestión y el manejo de atributos de productos y alérgenos, incluida la asistencia con otros tipos de certificaciones.

- **Gestión de recetas y formulaciones:** Mantenga las recetas y fórmulas ordenadas con el módulo de Lista de Materiales (BOM) para almacenar y escalar recetas que incluyen propiedades físicas, versiones, revisiones y notas de producción. Nuestra solución flexible brinda acceso directo al cálculo de la información nutricional (USDA y Esha Genesis R&D Software de análisis y etiquetado de alimentos)

- **Costos del producto:** El software de costos de panadería ayuda a estimar el gasto de los productos actuales y nuevos a través del acceso de la solución ERP integrada al ingrediente real, los costos de empaque y envío. La funcionalidad de informes le permite tomar decisiones informadas con respecto a los aumentos de precios y los márgenes de ganancias.

- **Punto de Venta (POS):** Con esta función avanzada lograr es posible aprovechar las últimas facilidades que proporciona la movilidad tecnológica ya que, gracias a la utilización de la pantalla táctil, el escaneo y los códigos de barras se facilitará el procesamiento rápido de transacciones en una sola tienda o en entornos minoristas multipunto.

- **Entrega Directa en Tienda (DSD):** Esta función amplía la funcionalidad del Punto de Venta (POS) al movilizar a los equipos de ventas y entrega de rutas según la entrada de pedidos, la facturación y las transacciones de pago en la carretera. DSD ofrece la posibilidad de crear y editar

pedidos, rastrear el inventario, así como facturar y aceptar pagos externos.

- **CRM (Consumer Relationship Management - Administración de Relaciones con el Consumidor)**

  Permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes. El CRM, cubre los procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente. Sirve para tener todas las comunicaciones con clientes en un mismo sitio y accesible por todo el mundo en la empresa.

  Los comerciantes venden más gracias a que llevan el seguimiento de todas sus potenciales ventas de manera personalizada, pudiendo llevar así más ventas a la vez.

  Podemos utilizar los tres tipos de CRM software para tener un mejor desempeño en las diferentes áreas de los procesos

  - **CRM Operativo:** Se centra en la gestión del marketing, ventas y servicios al cliente. Todos estos procesos son denominados "Front Office" porque la empresa tiene contacto con el cliente.

  - **CRM Analítico:** Se corresponde con las diferentes aplicaciones y herramientas que proporcionan información de los clientes, por lo que el CRM analítico está ligado a un depósito de datos o información denominado Data Warehouse. Se utiliza con el fin de tomar decisiones relativas a productos y servicios, y evaluar resultados.

  - **CRM Colaborativo:** Su función es centralizar y organizar toda la información y los datos que el cliente proporciona a través de diferentes canales.

    El mayor beneficio de un sistema de ventas (estrategia de CRM + uso del software CRM) es que permite poder dar una atención 100% personalizada y rápida al cliente. De esta manera ayuda a la fidelización de clientes ya que las personas pueden conocer las necesidades y expectativas de cada tipo de cliente en tan sólo un clic.

b. Gráficamente ilustre el procedimiento y recorrido de la factura, desde el punto de inicio, al punto final de la empresa San Ángel

1. **Toma de pedidos (8 horas)**



2. **Envío de Factura de secretaria a Inventarios (2 horas)**



3. **Envío del pedido a Despacho (6 horas)**



4. **Despacho del pedido**



Caso 2.

San Martín es una empresa que presta el servicio de lavado de alfombras a domicilios; el día de hoy presta un servicio a la familia Castro, en el momento de realizar el pago el señor Juan Castro saca su tarjeta de crédito, pero los empleados de la empresa San Martín siempre han trabajado con pagos en efectivo y no reciben este medio de pago.

Partiendo de lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso?

Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

- **E-commerce con sistema de pago y entrega PayPal:** Está considerada uno de los medios de pago más seguro en el mundo online. Lo que hace es mediar entre comprador y vendedor, de manera que la plataforma se pone en contacto con el vendedor a través de un correo electrónico indicándole que se ha ingresado la cantidad de su venta sin indicarle los datos del cliente ni el número de cuenta. Es un sistema muy seguro, y la inmensa mayoría de las tiendas online lo tienen como opción de pago.

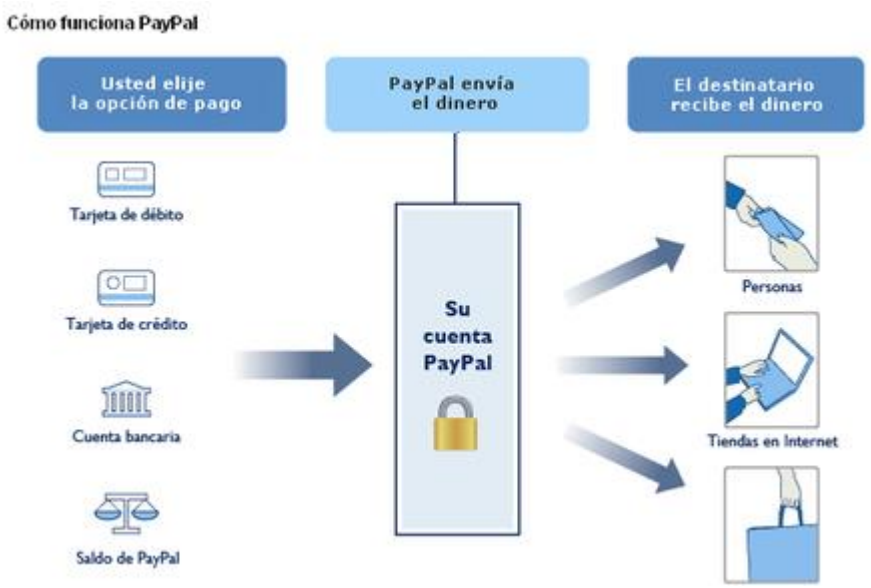
- **Pagos online a través de tarjetas:** Para este tipo de pagos la empresa debe contar con Datafonos móviles con una tarjeta SIM incorporada, cuentan con una batería que permite su uso sin línea telefónica ni cables de potencia. Ideales para comercios que deseen acercar el datafono a su cliente como restaurantes, ferias, eventos, domicilios, y realizar diversos tipos de transacciones como compras, recargas, pago de servicios públicos, consulta de saldos, entre otras según sean las necesidades de tu negocio y configuración. Es portable y se conectará tu celular vía bluetooth, te permite realizar ventas en cualquier lugar del país.

- **Pagos online a través del móvil:** Entre las últimas tendencias del comercio electrónico destaca el pago a través de nuestros dispositivos móviles. Dentro de ella existen muchas tipologías: la transferencia de dinero entre distintos usuarios, como es el caso de Twyp, del banco ING

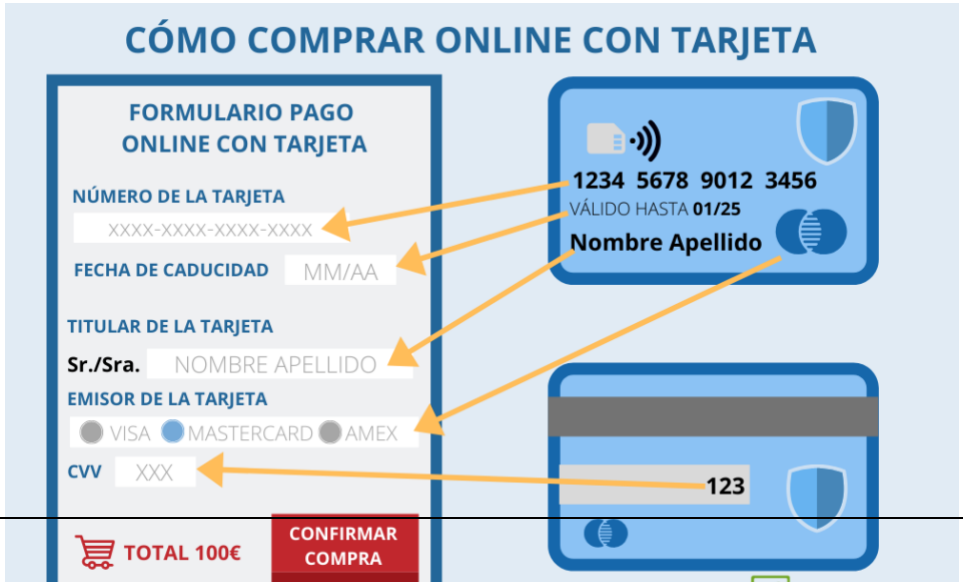
Direct; el e-Commerce o la compra en tiendas online a través de este dispositivo; o los pagos móviles en el punto de venta a través de tecnología NFC o códigos QR. Igualmente están surgiendo monederos virtuales en forma de apps que almacenan los datos personales y bancarios de los usuarios con la finalidad de realizar transacciones de una forma más rápida y de tener todas las operaciones disponibles a un solo click. Es el caso de Vodafone Wallet, Google Wallet y Apple Pay

b. Gráficamente ilustre las 3 alternativas que escogió para resolver este caso.

1. **PayPal**



2. **Pago con tarjeta**



3. Pago a través del móvil



Caso 3.

La empresa Don Diego S.A.S. es una empresa productora de mesas, su fábrica está ubicada en el municipio El Espinal y sus áreas comercial y administrativa están ubicadas a 10 kilómetros en el municipio de Ibagué.

Almacén El Exitazo, su mejor cliente, realizó un pedido de 100 unidades de sillas, en las oficinas de la empresa San Diego le informan que su pedido está en camino. Por su parte, el gerente del almacén El Exitazo necesita conocer el estado y ubicación de su mercancía y amenaza con no recibirla si ésta no llega a tiempo.

Con base en lo anterior resuelva la siguiente pregunta:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su

respuesta (mínimo 10 renglones).

Un sistema acertado demanda rapidez y precisión, especialmente en casos donde la mercancía recorre largas distancias sin un control directo. Lo anterior es una oportunidad para el planteamiento de tecnologías que modernicen este rastreo de envíos y minimice los riesgos encontrados en los negocios.

- **GSC-TMS Transporte y logística:** Esta aplicación agrupa los pedidos y ajusta las capacidades a la carga de trabajo. Sus ventajas principales se centran en la trazabilidad o seguimiento de los productos mediante un transporte que contiene el módulo GCS Kpi`sCockpit; gestionando así los eventos, alarmas e incidentes. El rastreo de envíos se hace a través de la web o sistemas EDI (Intercambio electrónico de datos).

- **SIGA:** Este software emplea tecnología inalámbrica. Motoriza el recuento de mercancías por vía de la captura remota de datos en planta con terminales móviles PDA vía Wifi y equipados con lector de código de barras. Entre sus ventajas se encuentra:
  - El ahorro de costos y tiempo
  - Mejor control del inventario
  - Optimiza el flujo de información de la mercancía
  - Puede ser adaptado a los sistemas de gestión ERP o afines.
  - Personalizable a su negocio.

- **TASS Mobile Control:** El TASS Mobile control, ofrece una plataforma en tiempo real y de fácil uso para el rastreo de envíos de la mercancía con mínimos costos y decisiones acertadas. Se visualiza a través de este, puntos de control, rutas personalizadas, creación de alertas, posibilidad de visualización del producto sobre diversas cartografías.

- **GPS (Global Position System - Sistema de Posicionamiento Global):** Es un sistema de satélites que permite determinar la posición de un objeto en la tierra con exactitud. La aplicación del GPS en la cadena de suministro, se enfoca al monitoreo de cargas y camiones.

- **Routing (SGL Sistema de gestión Logística):** Planifica, simula y optimiza las rutas de distribución de las mercancías. El software tiene como funcionalidades la integración de la gestión y administración de pedidos,
  visibilidad de rutas en mapas digitales y emisión de hojas de ruta. Una peculiaridad es la integración de su funcionalidad con Google.

Caso 4.

La empresa La iluminada es una fábrica de velas y velones, Almacenes el 2x1 le hace un pedido de 500 cajas de velas, el Departamento de ventas verifica en su sistema si hay en inventario esa cantidad, lo cual arroja que en inventario hay 600 cajas, por lo cual emite la orden de despacho al departamento de almacenes, el coordinador logístico encargado verifica en su inventario y solo encuentra 400 cajas. Por lo cual, no puede cumplir con ese pedido.

Por consiguiente, resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

- **LAB-WMS:** Es una solución que optimiza los procesos operativos que se llevan a cabo en centros de distribución, acopio y almacenaje aportando la solución de software, procesos logísticos incluyendo la identificación y marcación de productos.
  Integra tecnologías Web en tiempo real, sistemas de radio frecuencia, lectura de múltiples simbologías de código de barras integrándose en tiempo real con múltiples ERP TMS CRM B2C y B.

- Control sobre toda la mercancía y todos los procesos ejecutados en el centro de distribución.
- Cero errores en la información, manipulación de productos y realización de procesos.
- Mayor productividad pudiendo hacer más, con el mismo personal operativo.
- Reducción de tiempo en ejecución de procesos mediante el acceso a información en tiempo real.
- Información en tiempo real sobre todo lo que ha sucedido y está sucediendo en el centro de distribución.
- Mejor servicio al cliente brindándole acceso a información de su inventario y procesos en tiempo real.

- **ECOUNT ERP:** es un software del tipo SaaS que te permite dar seguimiento y gestionar tu inventario con agilidad y de forma eficiente. Para empresas con un gran inventario, resulta engorroso tener una visión de lo que se vende. Esto genera ineficiencias en la empresa. Aparte,

cuando no tienes en una sola cadena el registro de ventas, inventario y compras, la confusión es todavía mayor.

ECOUNT ERP resuelve todo esto manteniendo todo integrado. Ideal para pymes y empresas con múltiples sucursales.

Características del software:

- Gestión integrada de ventas, compras, y producción · Ligas entre las facturas, contabilidad, y pagos
- Sincronización de datos en todos los informes.
- Vea el saldo del inventario, auditorias de artículo y resumen.
- Permite crear hasta 50 plantillas
- Permite agrupar sitios y artículos
- Actualiza el saldo del inventario de todos los sitios de la empresa (Ej. Almacén, tienda, oficina, etc.)
- Permite registrar transferencias entre almacenes y ubicaciones
- Gestión de los pedidos para reparación de productos
- Seguimiento del historial de la reparación y defectos

❖ **ABC Inventory:** El sistema para gestión de inventario ABC es un software gratuito, que le permitirá gestionar su inventario. Con él podrá agregar registros y estaciones de trabajo ilimitadas. El software fue diseñado para manejar correctamente todos los aspectos de la gestión de inventario.

Características del software:

- Rastree automáticamente cada etapa de su ciclo de vida de su inventario.
- Acceda a la información en toda la etapa de la venta de un producto, desde que se genera la orden de compra, hasta que se hace él envió al cliente.
- Con el ABC Inventory tendrá la capacidad de utilizar código de barras.
- El software incluye registros de movimientos de almacén.
- Podrá ajustar su inventario directamente.
- Tendrá múltiples formatos de pantalla y vistas.
- Podrá rastrear fácilmente problemas en su inventario de forma automática según la ubicación, número de serie, comentarios, etc.
- Tendrá acceso rápido y fácil a la cotización de costos de inventario.
- Conversiones inmediatas de unidades de medida.
- En Stock, En espera, Comprometido, y en orden totales y detalles.
- Informes de su inventario de manera exhaustiva.
- Los tableros se pueden personalizar fácilmente por los usuarios.

Caso 5.

Manuela se encuentra realizando un mercado en el almacén de cadena Surtihoy, lleva un atún enlatado marcado a un precio de $2.500; en el momento que llega a la caja a pagar este producto aparece en el sistema a un precio de $3.500, por lo cual decide no llevarlo.

Teniendo en cuenta el caso previamente descrito resuelva las siguientes preguntas:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

- **Inventory+:** Disponible para sistemas iOS, es versátil gracias a sus 20 categorías para adecuar la base de datos a las necesidades del inventario y a su estilo de organización. Se sincroniza fácilmente con otros dispositivos y su información es exportable en diferentes formatos.

- **Stock Control:** También para iOS, tiene una versión de demostración gratuita y un costo mensual. Permite gestionar el inventario de un par de negocios en diferentes ubicaciones. Sus funciones incluyen dar seguimiento a los artículos en el almacén y emitir alertas cuando haya escasez de los mismos. Los datos se pueden exportar en hojas de cálculo o PDF.

- **Software de Inventario Odoo Oficial:** Limpio y rápido

- **Inventario de doble entrada:** La exclusiva gestión de inventario de doble entrada de Odoo permite la trazabilidad completa desde el proveedor al cliente. Nada se pierde, todo se mueve.
- **Corrección de transacciones publicadas:** Ahora puede actualizar cualquier transacción (recolección, orden de fabricación) luego de haberse publicado a través del nuevo botón de bloqueo/desbloqueo.
- **Flexible:** Gestione fácilmente un inventario único o un entorno complejo de múltiples almacenes al activar las características por encargo.
- **Interfaz moderna de usuario:** Una interfaz de usuario rápida diseñada para la gestión moderna de inventario. Complete más trabajo con menos esfuerzo con o sin escáneres de códigos de barras.
- **Escáner de códigos de barras:** Buena interfaz unificada. Utilice escáneres de códigos de barras para cada operación de inventario:

inventarios, envíos entrantes, pedidos de embalaje, etc. Escanee los productos y confirme la recepción o envío de los mismos solo a través del escáner (no se necesita teclado). Soporte EAN13, EAN14

b. ¿Cuáles cree usted que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación fundamentales que toda empresa comercial y productora debe de tener? Nombre 3, justifique su respuesta.

Las nuevas tecnologías están muy entrelazadas con el mundo de los negocios y es imprescindible que las empresas modernas y globales hagan uso de ellas:

Entre estas tenemos:

- Software adaptado a sus operaciones
- Internet, Web 2.0,
- Redes sociales,
- Smartphone
- Tableta
- Correo electrónico
- Página web
- Banca electrónica
- Blog
- App para móviles inteligentes
- Cloud computing,
- Redes de bandas anchas
- WiFi
- Cámara web
- VoiP
- Impresoras multifuncionales,
- PDA's, GPS, Web 3.0, etc.

Justificación de la respuesta

A nivel de empresa y de la cadena de valor, se evidencia una importancia creciente del manejo del conocimiento, que es la base del uso de las tecnologías de información en las empresas.

A través del tiempo la tecnología ha reducido las barreras para realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de las compañías.

Sin embargo, hoy por hoy, la implementación de la misma ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas empresas estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional.

Se observan, entonces, aplicaciones de tecnologías de información en las empresas (TIC) que incluyen servicios de inteligencia de mercados, sistemas de posicionamiento e información geo referenciada, procesos de gestión de la relación con usuarios clientes, nuevas estructuras empresariales, sistemas de control, uso de tecnología para certificar la calidad, inteligencia competitiva, automatización industrial, sistemas para la toma de decisiones, etc.

El valor agregado de estas nuevas tecnologías qué están incorporando actualmente las multinacionales y qué las hace diferente a las demás es que cuenta con una gran cantidad de recursos, productos, soluciones y servicios que están enfocados a las Pymes y que se han ido mejorando e implementando después de varios años de estar trabajando de la mano con muchas empresas de este mercado y con muchos socios de negocios que trabajan también en el sector.

- **Importancia de la tecnología en las medianas empresas en crecimiento**

- **Procesos más óptimos:** La tecnología es un recurso fundamental para aquellas Pymes que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, etc.

- **Mayor productividad:** Como resultado de mejores y más óptimos procesos se reduce el trabajo manual y las horas hombre, disminuyendo los errores y aumentando la productividad de cada uno de los colaboradores.

- **Adiós a las barreras de comunicación:** Cuando se cuenta con un buen respaldo tecnológico las barreras de comunicación pasan a segundo plano. La comunicación entre empleados y ejecutivos no se verá limitada a una simple llamada telefónica, porque es posible contar con otros métodos de comunicación como correo electrónico, redes sociales empresariales, video llamadas y boletines de noticias con los cuales te será posible mantener el contacto con todos los miembros de tu empresa sin siquiera interrumpirlos. Es también útil para mejorar la comunicación con proveedores, clientes y/o aliados comerciales.

- **Competitividad en el mercado:** Invertir en tecnología les permite a las nuevas medianas empresas ser mucho más competitivas, estar al nivel de sus competidores e incluso superarlos. La tecnología permite a los ejecutivos aprovechar y estar al tanto de las oportunidades en el mercado nacional e internacional quienes cada vez resultan más desafiantes lo que conlleva, a las posibilidades de expansión y apertura de nuevas oportunidades de negocio.
- **Tu oficina en todos lados:** La movilidad es una de las grandes ventajas del uso de la tecnología en las medianas empresas. El trabajo de oficina no se ve limitado a cuatro paredes y te permite atender asuntos laborales desde cualquier lugar, interactuar con colegas y compartir información, es decir que tu oficina o empresa estará disponible para clientes externos e internos las 24 horas del día y los 365 días del año.

- **Mejor toma de decisiones:** El tempo es un recurso muy valioso para los tomadores de decisiones, pues necesitan obtener información confiable de manera fácil y rápida sobre la operación de la empresa para poder tomar acciones. Actualmente las herramientas tecnológicas pueden proveer de información operativa integrada en tempo real, de manera que siempre está disponible para ser visualizada por los gerentes o directores de la organización

Conclusión

ES muy importante de ello es la actualización en cuanto a las TIC, que cada día avanzan y se van globalizando rápidamente. Esto quiere decir que si la empresa no se actualiza a nivel tecnológico estará “fuera” o pasado de moda.

Bibliografía

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/SENA/Ventas/822202/Contenido/DocArtic/Material_Plan_de_integracion_de_la_cadena_de_abastecimiento.pdf.

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/pid-108174988-dt-content-rid205010384_4/institution/SENA/Ventas/822202/Contenido/DocArtic/Las_TIC.pdf

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/ pid-108174988-dt-content-rid205010380_4/institucion/SENA/Ventas/822202/Contenido/DocArtic/Gestion_de_Almacen es_%20y_TIC.pdf

https://revistadelogistica.com/almacenamiento/cross-docking-almacenamiento-de-alta-rotacion/.

Evidencia 5: Estudio de casos “Situaciones empresariales”

POR:

Yoselin Viafara Nuñez

PROGRAMA:

Gestion Logistica

INSTRUCTOR:

Wilfred Dario Hernandez

CODIGO:

2348572

SERCICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

SENA

2.022

CONTENIDO.

Portada…….PAG. 1

Contenido…….PAG.2

Introduccion……..PAG.3

Estudio de casos ……..……PAG.4 – 8

Bibliografía……PAG. 9

INTRODUCCION.

En esta actividad identificaremos las tecnologías de informacion y comunicación adecuadas para mejorar la cadena de suministros de diferentes empresas de acuerdo a su necesidad basándose en el criterio del lector.

Cuadro comparativo “Tecnologías de la Información y la Comunicación”

Casos empresariales prácticos:

Caso 1.

San Ángel es uno de los mayores productores de pan. Sus productos se vendenpor toda Colombia a través de agentes independientes que utilizan un sistema deentrega directa a supermercados y tiendas.

Los empleados realizan la toma de pedidos por medio manual, a través de facturas, el empleado toma 8 horas para llevar la factura a la empresa, la secretaria dura 2 horas para llevar esta factura al Departamento de inventarios, a su vez este departamento demora 6 horas para remitir la factura a el Departamento de despacho y el pedido se está despachando 8 horas después.

Teniendo en cuenta lo anterior resuelva los siguientes ítems:

a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

en mi opinión las TIC que usaría para este caso serian

- E-procurement
- WMS
- TMS

Estas 3 herramientas tecnológicas para en caso San Ángel en mi opinión son las mejores, debido a que en comparación con otras tecnologías su implementación no será tan costosa para la empresa garantizando altos resultados e-procurement esta soportada en internet el cual en la actualidad es un servicio de alta calidad incluso en los lugares más remotos, WMS es un software que instalado brinda el mejor servicio comunicando las áreas de la empresa en tiempo real al igual que TMS facilita el transporte en bajos costos, facilitando la atencion al cliente que es primordial mejorando la optimización del transporte.

b. Gráficamente ilustre el procedimiento y recorrido de la factura, desde el punto de inicio, al punto final de la empresa San Ángel.

EMPRESA SAN ANGEL



FIGURA 01 1 EMPRESA SAN ANGEL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO DE PEDIDOS.

Caso 2.

San Martín es una empresa que presta el servicio de lavado de alfombras a domicilios; el día de hoy presta un servicio a la familia Castro, en el momento de realizar el pago el señor Juan Castro saca su tarjeta de crédito, pero los empleados de la empresa san Martín siempre han trabajado con pagos en efectivo y no reciben este medio de pago.

Partiendo de lo anterior resuelva los siguientes ítems:

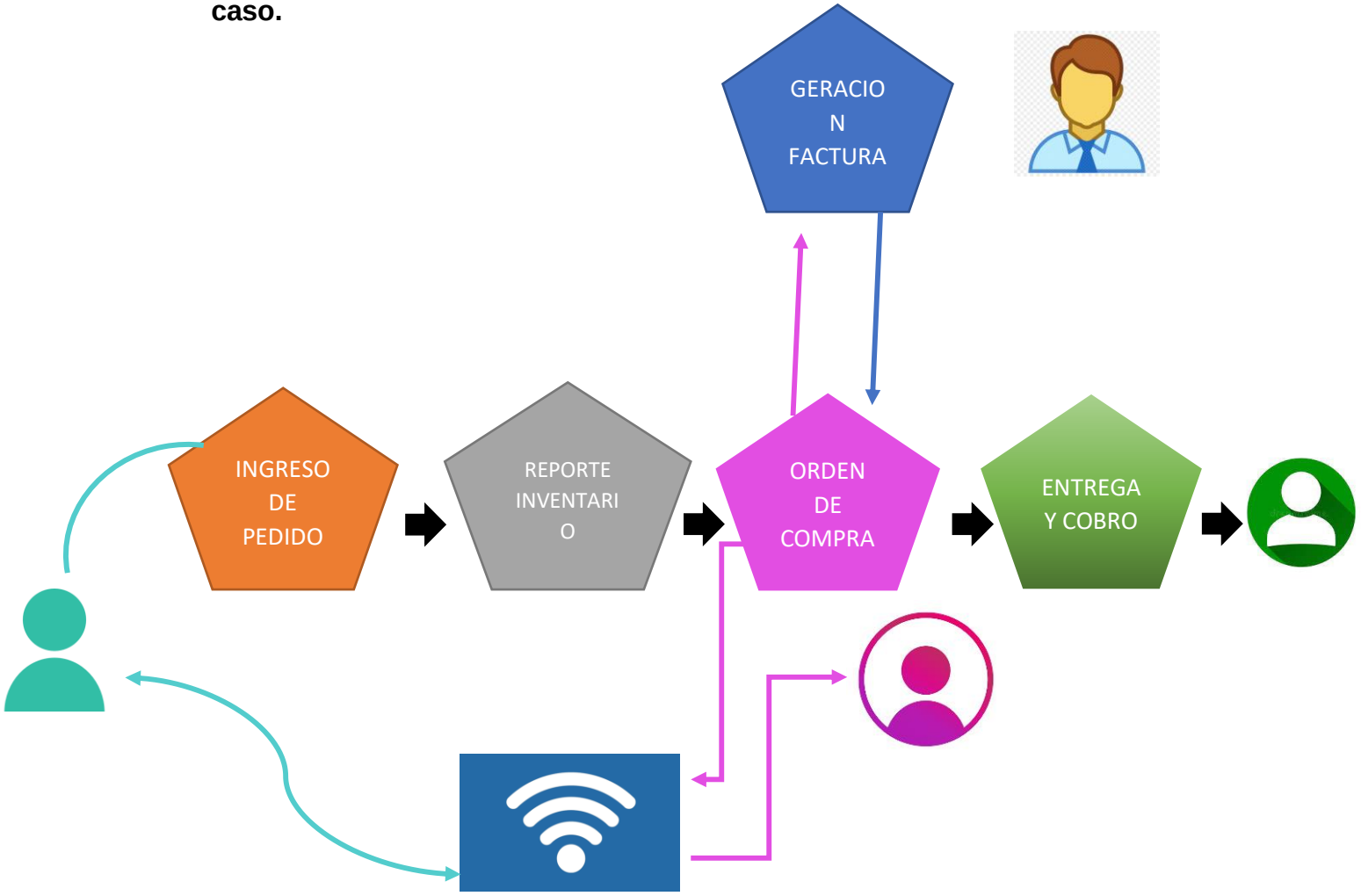
a. ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

En mi opinión las mejores herramientas tecnológicas para este caso son:

- e-procurement
- ERP
- CRM

Estas TIC en su programación facilitan todo el proceso de venta y compra de productos se basan principalmente entre la relación cliente y proveedor buscando facilitar los procesos financieros y contables de la empresa y en el caso de la empresa San Martin que no cuenta con una TIC que le permita recibir pagos electrónicos estas opciones son las más favorables.

b. Gráficamente ilustre las 3 alternativas que escogió para resolver este caso.



Caso 3.

La empresa Don Diego S.A.S. es una empresa productora de mesas, su fábrica está ubicada en el municipio El Espinal y sus áreas comercial y administrativa están ubicadas a 10 kilómetros en el municipio de Ibagué.

Almacén El Exitazo, su mejor cliente, realizó un pedido de 100 unidades de sillas, en las oficinas de la empresa San Diego le informan que su pedido está en camino. Por su parte, el gerente del almacén El Exitazo necesita conocer el estado y ubicación de su mercancía y amenaza con no recibirla si ésta no llega a tiempo.

Con base en lo anterior resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

En este caso emplearía las siguientes herramientas tecnológicas:

- TMS
- EPC
- GPS

Estos 3 sistemas permiten a las compañías realizar la identificación y trazabilidad de sus productos en tiempo real, lo cual permite asegurar que la carga se encuentre en buen estado y en ruta de destino siempre y cuando no se presente ningún imprevisto. De los 3 el GPS es el más económico y funciona por medio de internet lo cual lo hace más fácil de implementar así el cliente y el proveedor podrán conocer la ubicación de su mercancía.

Caso 4.

La empresa La iluminada es una fábrica de velas y velones, Almacenes el 2x1 le hace un pedido de 500 cajas de velas, el Departamento de ventas verifica en su sistema si hay en inventario esa cantidad, lo cual arroja que en inventario hay 600 cajas, por lo cual emite la orden de despacho al departamento de almacenes, el coordinador logístico encargado verifica en su inventario y solo encuentra 400 cajas. Por lo cual, no puede cumplir con ese pedido.

Por consiguiente, resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

En este caso las herramientas tecnológicas que emplearía serian:

- WMS
- RFID

- MRP I y MRP II

Estos sistemas de informacion y técnicas permiten llevar mejor control de almacenamientos e inventarios en tiempo real evitando errores que dañen la imagen de la empresa sobre el cumplimiento de pedidos, además las 3 opciones facilitarían las negociaciones comerciales entre clientes y proveedores sus desventajas son altos costos de implementación en la compañía.

BIBLIOGRAFIA

- Material de formación SENA.

Evidencia 3: Taller “Plan de integración y TIC

Presentado por:

DIANA MARCELA VALENCIA QUIÑONES

DAVID STIVEN PIÑEROS MANRIQUE

Instructor:

Wilfred Dario Hernandez

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FICHA 2348572

REGIONAL CAUCA, POPAYÁN

2022

Introducción

Con este taller podemos contextualizarnos de conceptos relacionados con las TIC utilizadas en una cadena de suministro, familiarizandonos de las diferentes tecnologías de la información y comunicación que hay conociendo sus funciones, ventajas y desventajas que las organizaciones tienen al momento de implementarlas; cabe resaltar que la utilización de estas trae muchos beneficios a las compañías permitiendo automatizar tareas, intercambiar información entre los departamentos de la empresa haciendo un trabajo más productivo de la mano de diferentes estrategías entre proveedores y clientes.

Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 3: Taller “Plan de integración y TIC

1. Resuelva las siguientes 20 preguntas, teniendo en cuenta lo aprendido en el material de formación “Plan de integración de la cadena de abastecimiento”:

- ¿Qué es un acuerdo comercial?

Es un convenio que se genera para abastecer o distribuir productos o servicios que persigue el cumplimiento del objetivo específico trazado en función de la política de la organización.

- ¿Qué es una alianza estratégica?

Es un convenio que se genera para abastecer o distribuir productos o servicios que persigue el cumplimiento del objetivo específico trazado en función de la política de la organización.

- ¿Qué es una licencia?

Son los derechos sobre marcas, productos, procesos, procedimientos, patentes, entre otros.

- ¿Qué es maquila o contrato de manufactura?

Una empresa de manufactura que produce para otra, con la marca propia de la que le paga por ello.

- Qué es el joint venture?

Es una alianza entre dos o mas empresas para crear otra, teniendo los riesgos que son compartidos.

- ¿Qué es el factoring?

Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.

- ¿Qué es la fusión?

Unión de empresas.

- ¿Qué es una franquicia?

Es un tipo de contrato en el que una empresa (la franquiciadora) cede a otra (la franquiciada) el derecho a la comercialización de ciertos productos o servicios.

- Qué es la logística inversa?

Es el proceso que se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, permite disminuir costos porque apartir de la recolección se genera nuevos productos.

- Qué es un plan de mercadeo?

Es un documento de texto o en formato de presentación en donde se van a plasmar todos los estudios de marketing que se realizaron por la empresa, así como los objetivos que se quieren conseguir, las estrategias a implementar y planificar qué acciones se deben llevar a cabo.

- ¿Qué es una estrategia de mercado?

Es la creación de acciones o tácticas que lleven al objetivo fundamental de incrementar las ventas y lograr una ventaja competitiva sostenible

- ¿Qué es segmentación del mercado?

Se basa, principalmente, en un proceso de dividir el mercado de clientes potenciales en diferentes grupos y segmentos con base a ciertas características. Los miembros de cada grupo comparten particularidades similares y tienen uno o más aspectos en común entre ellos.

- ¿Qué son Tecnologías de la Información y la Comunicación?

Un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.

- ¿Qué TIC se pueden implementar en la logística de aprovisionamiento?

-**EDI (Electronic Data Interchange - Intercambio Electrónico de Datos):** Es un formato estandarizado utilizado para el intercambio electrónico de datos, facilitando el envío y la recepción de datos tales como facturas y órdenes de compra, este método ayuda a reducir errores y agilizar el proceso de comunicación.

-e-procurement: Es la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente-proveedor.

-**VMI (Vendor Managed Inventory - Inventario Manejado por el Proveedor**: Es una práctica utilizada en la administración y control de los inventarios en la cadena de abastecimiento. En ésta el inventario es controlado, planificado y administrado por el vendedor a nombre de la

organización que lo consume, basándose en la demanda esperada y en los niveles de inventario mínimos y máximos que son previamente pactados

¿Qué TIC se pueden utilizar en la logística interna?

-**ERP *(Enterprise Resource Planning* - Planificación de Recursos Empresariales):** Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

-**WMS *(Warehouse Management System* - Sistema de Gestión de Almacenes):** es una parte clave de la cadena de suministro y apunta principalmente a controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y el proceso de las transacciones asociadas, incluyendo el envío, recepción, entrada en stock.

-**Códigos de barras:** sirve para capturar información relacionada con los números de identificación de artículos comerciales, unidades logísticas y localizaciones de manera automática e inequívoca en cualquier punto de la Red de Valor.

-**RFID *(Radio Frequency Identification* - Identificación por Radiofrecuencia):** es un término genérico para denotar todas las tecnologías que usan como principio ondas de radio para identificar productos de forma automática, ésta involucra el uso de etiquetas especiales o *tags* que emiten señales de radio a unos dispositivos llamados lectores, encargados de recoger las señales y procesados por aplicativos o software especiales.

-**Pick to light y pick to voice*:*** Son sistemas de picking que no utilizan papeles, sino que se basan en redes luminosas y sistemas de voz, respectivamente
-**Pick to Light** tiene como componente básico una serie de indicadores luminosos que guían al operario tanto en términos de ubicaciones de picking, como cantidades a recoger, y una vez realizada la operación pulsa un botón de confirmación y el stock se actualiza en tiempo real.

-**Picking to voice***: E*l operario del almacén lleva un receptor y un auricular donde puede recibir, transmitir y enviar mensajes cortos acerca de la operación de picking que está realizando.

-**MRP I y MRP II (Planificación de Requerimiento de Materiales):** es una técnica para calcular la demanda interna y se considera como un software para la planificación y control de la producción y las compras.

Qué TIC se pueden aplicar en la logística de salida / distribución?

TMS *(Transportation Management System* - Sistema de Gestión de Transporte): optimiza los recursos de transporte conciliando su menor coste con los estándares necesarios de servicios al cliente, y los requisitos de los otros agentes de la cadena de suministro, debido a

que presenta una serie de alternativas de modos de transporte, costos de fletes y tiempos esperados de cargue.

CRM (Consumer Relationship Management - Administración de Relaciones con el Consumidor): es definido por Microsoft, como una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes. El CRM, cubre los procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente.

ECR *(*Efficient Consume*r* Response - Respuesta Eficiente al Consumidor): es un modelo estratégico en el cuál clientes y proveedores trabajan en forma conjunta para entregar el mayor valor agregado al consumidor final. La Unión Europea, lo definió como el trabajo conjunto de las empresas para satisfacer los deseos de los consumidores de manera correcta, rápida y con bajo costo.

EPC (Electronic Product Code – Código Eléctrico de Producto): es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro.

GPS (Global Position System - Sistema de Posicionamiento Global): es un sistema de satélites que permite determinar la posición de un objeto en la tierra con exactitud.

- ¿Qué es *Cross docking*?

Es un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.

- ¿Qué es el benchmarking?

El proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos y demás aspectos, compararlos con los propios y con los de otras empresas, identificar lo mejor y adaptarlo a la propia empresa agregándoles mejoras.

- Qué es el justo a tiempo?

Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.

- ¿Qué es el tiempo de entrega?

Lead time es el periodo de tiempo necesario para producir un producto, desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado.

2. Complete el cuadro sobre los tipos de alianzas estratégicas con la información correcta:

Tipo de Alianza	Condiciones Especiales	Aspectos Claves	Indicadores Ejemplo
Proyecto conjunto (Joint venture)	Asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.	identificación de aportes y porcentaje y distribución de utilidades.	Porcentaje proyectos innovadores = (proyectos de innovación / total proyectos).
Franquicias	Una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de marca, esos derechos pueden ser pactados en términos de tiempo, la empresa de la franquicia le provee asesoría y entrenamiento.	Compras al franquiciador.	Porcentaje compras al franquiciador = (compras al franquiciador / total de compras) * 100.
Logística inversa o reversa	- Los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro. - La logística inversa engloba operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos.	Recuperación de materias primas, productos en proceso y productos terminados.	Porcentaje de recuperación de materias primas = (kg de materias primas recuperadas / kg totales de materias consideradas como residuos).

Licencia	Derechos sobre marcas, productos, procesos, procedimientos, patentes, entre otros.	- Pago inicial por el derecho y uso de la licencia. - Regalía o pago periódico por su uso. - Producción.	Porcentaje de productos licenciados = (productos con licencia / productos totales) * 100.
Maquila o contrato de manufactura	- Una empresa de manufactura que produce para otra, con la marca propia de la que le paga por ello. - Tomando como referente la licencia en el desarrollo de una alianza estratégica se logra que una empresa produzca para otra con la marca propia que le paga dicha producción.	- Producción. - Calidad.	Porcentaje de devoluciones = (unidades devueltas por defectos / total de unidades) *100.
Factoring	Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.	Financiamiento.	Liquidez. Cobranza.
Fusión	Unión de empresas.	Ampliación del mercado.	Porcentaje nuevos clientes (nuevos clientes/ clientes totales)*100.

3. Asocie cada uno de los conceptos con la definición correcta colocando la letra correspondiente en la casilla frente a la definición:

a.	Benchmarking competitivo.	f	Comprende el intervalo de tiempo que tardamos en producir una unidad o un lote de unidades.
b.	Tiempo de entrega logística.	b	Comprende el intervalo de tiempo que tarda la organización desde que se abastece de materias primas, materiales e insumos hasta que el producto terminado es distribuido al cliente.
c.	Benchmarking interno.	d	Aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.
d.	Benchmarking funcional o genérico.	c	Aquél que se aplica dentro de una empresa; por ejemplo, cuando se toman como referencia las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a diferencia de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.
e.	Tiempo de previsión de las necesidades del cliente.	a	Aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde ésta nos supera.
f.	Tiempo de entrega de fabricación.	e	En este intervalo de tiempo es cuando se deben realizar las previsiones respecto a los puntos y cantidades de pedido futuras. La magnitud del GAP es directamente proporcional con los errores en las previsiones.

4. Complete el cuadro sobre Sistemas de Gestión Logística correctamente:

Término	Sigla	Desventajas	Ventajas
Sistema de Posicionamiento Global	**GPS**	Alto consumo eléctrico Debe utilizar la herramienta de internet.	Reducción de costos debido al mejor control a realizar sobre la flota de transporte. La información es más exacta encuanto al recorrido, tiempo de llegada, costo del combustible.
Identificación por Radiofrecuencia	**RFID**	Altos costos del sistema. La ausencia de antenas activas originan que una etiqueta tenga un rango de frecuencia corto.	Mayor capacidad de memoria de almacenamiento Trazabilidad individual para cada producto Precision y fiabilidad en las lecturas Las actualizaciones del stock y las ubicaciones se realizan en tiempo real.
Intercambio Electrónico de Datos	**EDI**	Los altos costos de implementación. Complejidad de la infraestructura física.	Reduce el tiempo de envío. Recepción de documentos. Disminución de costos. Mejora las relacione comerciales Información en tiempo real.
Sistema de Gestión de Transporte	**TMS**	Altos costos de implementación. Reestructuración del proceso de transporte.	Mejora la planeación y optimización de actividades de transporte. Permite rastrear y dar seguimiento al cargamento.
Respuesta Eficiente al Consumidor	**ECR**	El aumento en los costos debido a la resistencia al cambio y mal servicio debido a cambios estructurales.	Mejorar la trazabilidad y agilizar el intercambio de información entre el cliente-proveedor.

Planificación de Recursos Empresariales	**ERP**	Grandes inversiones de dinero y altos porcentajes de fracasos en proyectos de implementación. Tiempo de adaptación para los trabajadores	Eliminar duplicidades Sistema modular Seguridad de los datos Detecta las amenazas de robo o filtración
Administración de Relaciones con el Consumidor	**CRM**	Gastos de software y del equipo técnico. Altos costos de implementación.	Mejora la relación con los clientes Permite tener una visión de 360° del mercado Automatiza procesos ahorrando tiempo y dinero
Planificación de Requerimiento de Materiales	**MRP**	Integridad de los datos, si hay un error al ingreso de los datos de inventario.	Disminución de inventario Reducción de costos y aumentos de ganancias Incremento de la eficiencia
Inventario Manejado por el Proveedor	**VMI**	Los costos de seguridad aumentan Falta de transporte frecuente La poca confianza por parte de las empresas para delegar tal responsabilidad a sus proveedores.	Aumento del volumen de ventas y de la rentabilidad. Manejar más eficientemente el reaprovisionamiento. Reducción de costos de transporte. Mayor rotación de inventarios.
Código Eléctrico de Producto	**EPC**	Los costos de los *tags,* las antenas lectoras y el software se convierten en un obstáculo para su implementación	Despacho rápido de productos y asegura disponibilidad de productos en el momento y cantidad que el cliente lo desee. Permite mejorar la trazabilidad y permite generar valor.

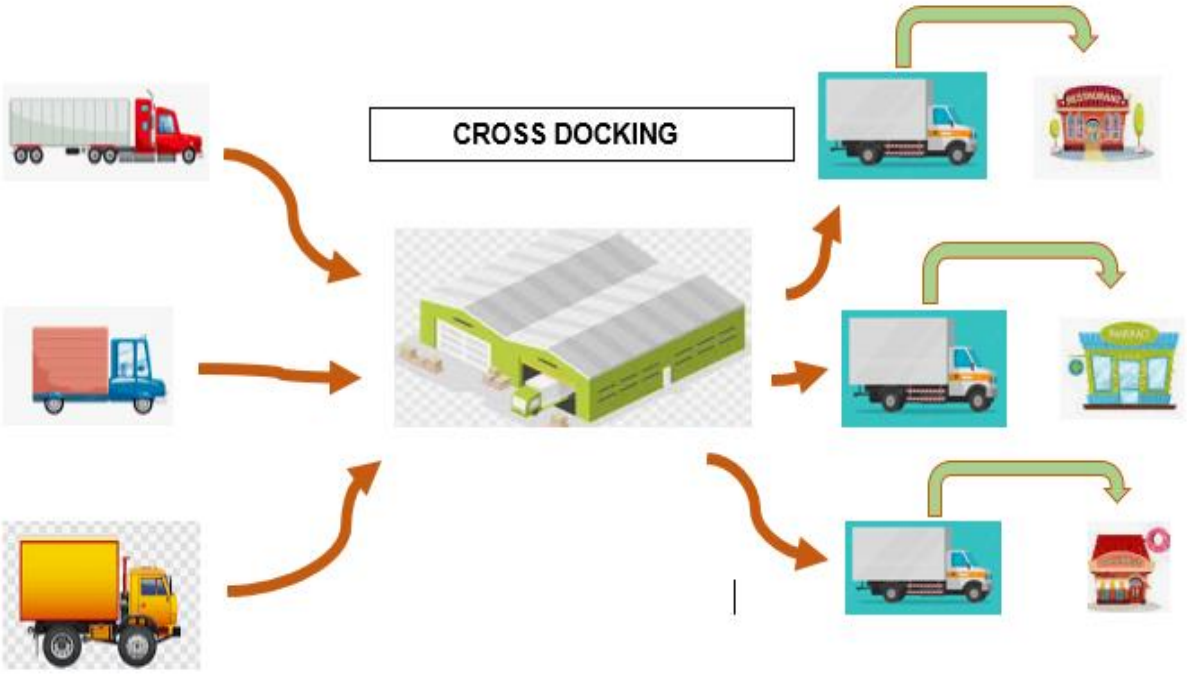
Sistema de Gestión de Almacenes	**WMS**	Los altos costos de implementación debido a la capacidad de procesamiento de este software. Fallas del sistema Reducción de auditorias convencionales	Posibilitan una amplia visibilidad del inventario Sincronizan en tiempo real el almacén con la cadena de suministro Mejor control de inventarios

5. Asocie los conceptos sobre sistemas de logística de la cadena de abastecimiento trazando una flecha:

Tiempo de entrega		Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.
Sistema de posicionamiento global		Se define como un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.
Código eléctrico de producto		Como el proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos.
Cross docking		Se define como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa.
Justo a tiempo		Es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto.
El *benchmarking*		Es un sistema de satélites utilizando navegación que permite determinar la posición de un objeto con exactitud.
Administración de relaciones con el consumido		Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado.
Planificación de recursos empresariales		Es definido como una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes.

6. Represente de manera gráfica la estrategia de Cross docking.

El sector farmaceutico es uno de los que más ha implementado esta estrategía, especialmente por la existencias de medicamentos a temperatura controlada y la exigencia de un stock rápido y controlado.



Conclusión

En todos los actores de la cadena de abastecimiento se emplea planes de evaluación y mejora de alianzas estrategicas con base a un plan de mercadeo utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tanto en la logística de aprovisionamiento, interna, salida y distribución con el fin de satisfacer al consumidor final y clientes.

Las empresas tienen sus estrategicas planificadas y medidas por los indicadores de gestión donde evaluan que tan beneficioso son para la organización.

Cibergrafía

https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-segmentacion-de-mercados/

https://sena.territorio.la/content_secure/1256/institucion/Titulada/institution/SENA/Ventas/822202_1/Contenido/DocArtic/AA13/Material_Plan_de_integracion_de_la_cadena_de_abastecimiento.pdf

https://www.google.com/search?q=Pixabay.+(2010).+Lector+de+c%C3%B3digo+de+barras.+Consultado+el+18+de+octubre+de2016%2C+en+https%3A%2F%2Fpixabay.com&rlz=1C1GCEU_esCO890CO890&oq=Pixabay.+(2010).+Lector+de+c%C3%B3digo+de+barras.+Consultado+el+18+de+octubre+de2016%2C+++en++++https%3A%2F%2Fpixabay.com&aqs=chrome..69i57.469j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Territorio material de formación Plan de Integración de la cadena de abastecimiento.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Tecnología en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 13 Evidencia 3: Taller “Plan de integración y TIC

FICHA :2348572

Integrantes del Grupo:

Genesis Paola Utria Bolaño

Gian Jesús Martínez Sánchez

Dagoberto José Reyes Martinez

INSTRUCTOR:

Wilfred Dario Hernandez Sandoval

2022

Introducción

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha generalizado de tal forma en nuestro entorno que resulta una herramienta imprescindible en la actualidad**.** Las tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC) son una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones; y cuyo principal fundamento radica en fortalecer e impulsar el desarrollo económico y social de un país.

Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 3: Taller “Plan de integración y TIC

1. Resuelva las siguientes 20 preguntas, teniendo en cuenta lo aprendido en el material de formación “Plan de integración de la cadena de abastecimiento”:

- ¿Qué es un acuerdo comercial?

Es un convenio entre dos o más partes que tienen el desarrollo en común entre ellas.

- ¿Qué es una alianza estratégica?

Es un acuerdo realzado por dos o más partes para alcanzar un conjunto de objetos deseados por cada parte independientemente.

- ¿Qué es una licencia?

Es un documento que consta de los derechos sobre una marca, producto, procesos, patentes entre otros.

- ¿Qué es maquila o contrato de manufactura?

También llamado contratos de subcontratación que funcionan a la inversa de una licencia en el desarrollo de una alianza estratégica logrando que una empresa produzca para otra con la marca propia que le paga dicha producción

- ¿Qué es el *joint venture?*

Es una asociación de dos o más empresas para generar una tercera teniendo el riesgo compartido y las utilidades.

- ¿Qué es el *factoring?*

Es un préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.

- ¿Qué es la fusión?

Es una unión de empresas buscando la aplicación del mercado.

- ¿Qué es una franquicia?

Es cuando una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de la marca.

- ¿Qué es la logística inversa?

Es la que gestiona el retorno de la mercancía en la cadena de suministro esta engloba operaciones de distribución recuperación y reciclaje de los productos.

- ¿Qué es un plan de mercadeo?

E un documento en el que se registran las acciones estratégicas que la organización va a realizar buscando satisfacer las necesidades del mercado donde se ubican los clientes potenciales.

- ¿Qué es una estrategia de mercado?

Consisten en acciones que se llevan a cabo para alcanzar determinados objetivos que contribuyen el cumplimiento a largo plazo lo que la empresa quiere lograr.

- ¿Qué es segmentación del mercado?

Es la división del público objetivo de la empresa en grupos o subgrupos mediante la segmentación del mercado, la empresa puede adaptar sus campañas de ventas y sus estrategias de Marketing con el fin de que estén dirigidas específicamente a los segmentos identificados.

- ¿Qué son Tecnologías de la Información y la Comunicación?

Es un medio de desarrollo empresarial y fuente de ventajas competitivas en la actualidad la empresa de diferentes sectores y tamaños se están basando en la TIC para transformar la manera de realizar negocios, integrar procesos, mejorar la productividad y las relaciones con las empresas colaboradoras.

- ¿Qué TIC se pueden implementar en la logística de aprovisionamiento?

EDI (Electronic Data Interchange – Intercambio Electrónico de Datos)
E-PROCUREMENT – Contratación Electrónica
VMI (Vendor Managed Inventory – Inventario de Proveedor Administrado)
CRP (Continuos Replenishment Program – Programa de Reabastecimiento Continuo)

- ¿Qué TIC se pueden utilizar en la logística interna?

ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)
WMS (Warehouse Management System – Sistema de Gestión de Almacenes)
códigos de Barras
REID (Radio Frenquency Identification – Identificación por Radiofrecuencia) pick to light y pick to voice.

- ¿Qué TIC se pueden aplicar en la logística de salida / distribución?

TMS (Transportation Management System – sistema de Gestión de transporte)
CRM (Consumer Relationship Management – Gestión de Relaciones con el Consumidor)
ECR (Efficient Consumer Response – Respuesta Eficiente al Consumidor)
EPC (Electronic Product Code – Código de producto electrónico)
GPS (Global Position System – sistema de posicionamiento global)

- ¿Qué es *Cross docking*?

Es un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibidas en una plataforma de alistamiento y no son almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más

- ¿Qué es el *benchmarking*?

El proceso por el cual se hace seguimiento a otras empresas ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, y demás aspectos compararlos con los propios y con los de otras empresas, identificar lo mejor y adaptarlo a la propia empresa agregándoles mejoras.

- ¿Qué es el justo a tiempo?

Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema. Esto es una metodología de organización que tienen implicaciones en todo el sistema productivo.

- ¿Qué es el tiempo de entrega?

Es el tiempo requerido para realizar un proceso o conjunto de actividades de la cadena logística. Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto, desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es

entregado. Es un indicador de tiempo que permite a las empresas tomar medidas preventivas en la planificación de la demanda.

2. Complete el cuadro sobre los tipos de alianzas estratégicas con la información correcta:

Tipo de Alianza	Condiciones Especiales	Aspectos Claves	Indicadores Ejemplo
Joint venture	Asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.	Objetivos de la alianza: identificación de aportes y porcentaje y distribución de utilidades.	Porcentajes proyectos innovadores = (proyectos de innovación / total de proyectos).
Franquicias	Una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de marca, esos derechos pueden ser pactados en términos de tiempo, la empresa de la franquicia le provee asesoría y entrenamiento.	Compras al franquiciador	Porcentaje compras al franquiciador = (compras al franquiciador / total de compras) * 100.
Logística inversa o reserva	La organización que identifica: • Los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro. • La logística inversa en global operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos.	Recuperación de materias primas, productos en proceso y productos terminados	Porcentaje de recuperación de materias primas = (kg de materias primas recuperadas / kg totales de materias consideradas como residuos).

Licencia	Derechos sobre marcas, productos, procesos, procedimientos, patentes, entre otros.	• Pago inicial por el derecho y uso de la licencia. • Regalía o pago periódico por su uso. • Producción.	Porcentajes de productos licenciados = (productos con licencia / productos) *100.
Maquila o contrato de manufactura	Una empresa manufactura que produce para otra, con la marca propia de la que le paga por ello. • Tomando como referente la licencia en el desarrollo de una alianza estratégica se logra que una empresa produzca para otra con la marca propia que le paga a dicha producción.	• Producción. • Calidad.	Porcentaje de devoluciones = (unidades de vueltas por defectos / total de unidades) *100
Factoring	Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.	Financiamiento	• Liquidez • Cobranza
Fusión	Unión de empresas.	Aplicación del mercado	Porcentaje nuevos clientes (nuevos clientes/ clientes totales)*100.

3. Asocie cada uno de los conceptos con la definición correcta colocando la letra correspondiente en la casilla frente a la definición:

a.	*Benchmarking* competitivo*.*	f	Comprende el intervalo de tiempo que tardamos en producir una unidad o un lote de unidades.
b.	Tiempo de entrega logística.	b	Comprende el intervalo de tiempo que tarda la organización desde que se abastece de materias primas, materiales e insumos hasta que el producto terminado es distribuido al cliente.
c.	*Benchmarking* interno.	d	Aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.
d.	*Benchmarking* funcional o genérico.	c	Aquél que se aplica dentro de una empresa; por ejemplo, cuando se toman como referencia las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a diferencia de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.
e.	Tiempo de previsión de las necesidades del cliente.	a	Aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde ésta nos supera.
f.	Tiempo de entrega de fabricación.	e	En este intervalo de tiempo es cuando se deben realizar las previsiones respecto a los puntos y cantidades de pedido futuras. La magnitud del GAP es directamente proporcional con los errores en las previsiones.

4. Complete el cuadro sobre Sistemas de Gestión Logística correctamente:

Término	Sigla	Desventajas	Ventajas
Sistema de Posicionamiento Global	GPS	Se debe utilizar la herramienta de internet	Reducción de costo debido al mejor control a realizar sobre la flota de transporte. Aumenta en la seguridad debido a trazabilidad a los productos.
Identificación por Radiofrecuencia	RFID	Altos costos del sistema. Falta de implementación en la industria que todavía lo ve un poco ajeno.	• Mayor capacidad de memoria de almacenamiento de datos respecto a los códigos de barra • La información contenida en los tags es variable por la cual las etiquetas son reutilizables mientras los códigos de barra no.
Intercambio Electrónico de Datos	EDI	Los altos costo de implementación, complejidad de la infraestructura física.	Reduce el tiempo de envió • Recepción de documentos, • Disminución de costos. • Mejoran las relaciones comerciales entre las partes que intervienen.
Sistema de Gestión de Transporte			

	TMS	• Altos costos de implementación debido que se adquiere una herramienta poderosa de análisis y simulación. • Reestructuración del proceso de transporte.	• Mejora la planeación y optimización de actividades de transporte. • Permite rastrar y dar seguimiento al cargamento • Permite la consolidad de cargas, cuando se tienen pedidos de pequeño tamaño, lo cual permite la reducción de costos
Respuesta Eficiente al Consumidor	ECR	El aumento en los costos debo a la resistencia al cambio y al más servicio debido a cambios estructurales.	Mejorar la trazabilidad y agilizar el intercambio de información entre el cliente – proveedor
Planificación de Recursos Empresariales	ERP	Grandes inversiones de dinero y altos porcentajes de fracasos en proyectos de implementación, debido a la no reestructuración de los procesos de negocios. • La mala gestión del cambio de la cultura organizacional.	• Utilización de una única base de datos, lo que facilita la comunicación e intercambio de información entre los departamentos de la empresa y evita redundancia y duplicidad de la información. • La composición de módulos integrales e independientes entre sí, facilita la modificación y ajuste.
Administración de Relaciones	CRM	• La dificultad del cambio de la cultura	• La facilidad para administración de

con el Consumidor		organizacional para enfocarla al cliente. • Altos costos de implementación.	la información relacionada con los clientes • Aumento de su satisfacción. • Reducción de costos y mejora en la productividad debido a la automatización de actividades.
Planificación de Requerimiento de Materiales	MRP	Requiere la documentación de la estructura de los productos y la coordinación y de funciones entre los departamentos de la empresa.	Mejora de forma generar la gestión de inventarios y producción lo cual aumenta el aprovechamiento de los recursos económicos y la rotación de activos.
Inventario Manejado por el Proveedor	VMI	La poca confianza por partes de las empresas para delegar tal responsabilidad a sus proveedores. • Falta de infraestructura tecnología de muchas empresas para garantizar el flujo de información de consumo he inventarios para realizar las operaciones. •	Manejar más eficientemente el reaprovisionamiento. • Reducción de costos de transporte. • Disminución de cantidad de inventarios. • Mejora en el sistema de demanda.
Código Eléctrico de Producto	EPC	Los costos de los tags, las antenas lectoras y software se convierten en un obstáculo para su implementación.	Despacho rápido de productos y asegura disponibilidad de productos en el momento y cantidad que el cliente desee. • Permite mejor la trazabilidad y permite general valor.

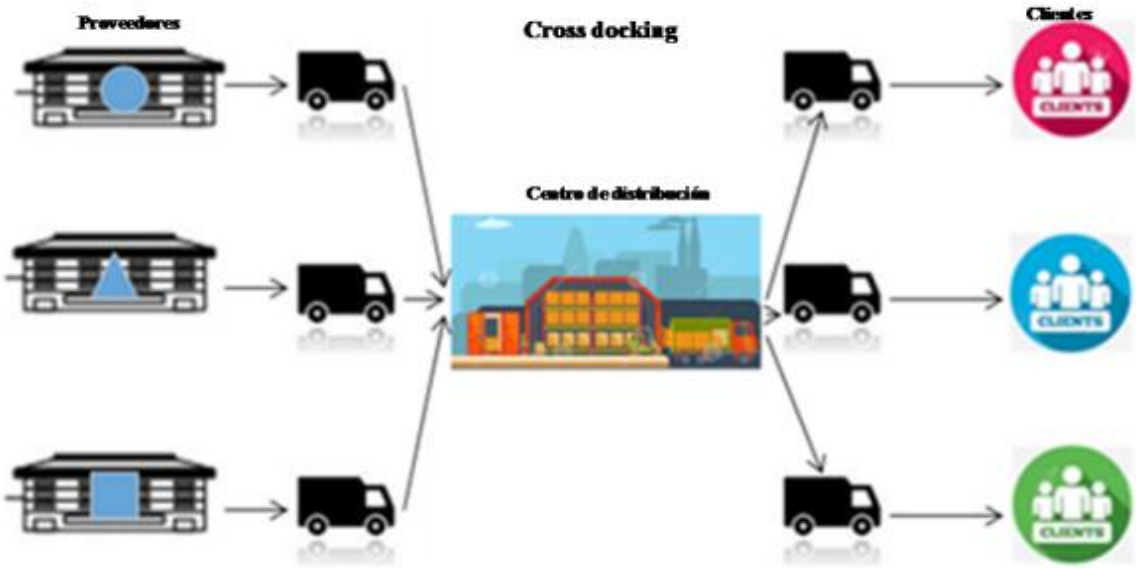
Sistema de Gestión de Almacenes	SGA	Los altos costos de implementación debido a la capacidad de procesamiento de este software. • Necesidad de reestructuración del proceso de almacenamiento.	Conocimiento en tiempo real de la actualización de los recursos de almacén. Reducción en costo debido a la optimización de operaciones (diseño de rizas optimas de pickng y la programación de maquinaria) • Mejora en la calidad del servicio el cual implica el manejo adecuado de la trazabilidad, exactitud en el cumplimiento de las especificaciones de la mercancía despachada, y fiabilidad en los tiempo de entrega.

5. Asocie los conceptos sobre sistemas de logística de la cadena de abastecimiento trazando una flecha:

Tiempo de entrega	1)	Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.	5)
Sistema de posicionamiento global	2)	Se define como un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.	4)
Código eléctrico de producto	3)	Como el proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin	6)

		de evaluar sus productos, servicios, procesos.	
Cross docking	4)	Se define como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa.	8)
Justo a tiempo	5)	Es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto.	3)
El *benchmarking*	6)	Es un sistema de satélites utilizando navegación que permite determinar la posición de un objeto con exactitud.	2)
Administración de relaciones con el consumido	7)	Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado.	1)
1)Planificación de recursos empresariales	8)	Es definido como una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes.	7)

6. Represente de manera gráfica la estrategia de *Cross docking*.


Proveedores
Cross docking
Clientes
Centro de distribución
CLIENTE
CLIENTE
CLIENTE

Conclusión

la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC), como herramienta potencial para reducir las limitaciones de acceso, así como mejorar la eficiencia en el sector debe considerarse para afrontar decididamente las complejidades y resistencias que otros sectores ya han abordado.

Bibliografía

https://www.redalyc.org/journal/614/61458109003/61458109003.pdf

https://www.google.com/search?q=Conclusi%C3%B3n+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+la+comunicaci%C3%B3n+%28tics%29+en+el+sector+salud&client=ms-android-samsung&sxsrf=ALiCzsYfZNpUtjnoAUJ89y9tCzxLKnnO5Q%3A1657983381163&ei=ldHSYqLACZScwbkPoZqi0Ak&oq=Conclusi%C3%B3n+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+la+comunicaci%C3%B3n+%28tics%29+en+el+sector+salud&gs_lcp=ChNtb2JpbGUtZ3dzLXdpei1zZXJwEAMyBAgjECc6BwgAEEcQsANKBAhBGABQkg9YizBgkGBoAXABeACAAeMBiAGnCJIBAzItNZgBAKABAcgBCMABAQ&sclient=mobile-gws-wiz-serp