PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en asistencia para la inteligencia empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134104
- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de prácticas de inteligencia empresarial basada en tecnologías para los requerimientos del sistema organizacional de empresas reales o simuladas.
- **Fase del Proyecto:** Análisis.
- **Actividad de Proyecto:** Identificar las condiciones iniciales y necesidades de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la organización y la cultura de inteligencia empresarial.

  Producto: Informe de diagnóstico de los procesos organizacionales, oportunidades y desafíos de inteligencia empresarial.
- **Competencias y resultados de aprendizaje alcanzar:**
  Competencia: 22060150 - APLICA PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
  Resultado de aprendizaje: Interpretar los problemasambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidospor la organización y el entorno social.

  Competencia: 210601020 - ATIENDE A CLIENTES DE ACUERDO A NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.**Resultado de aprendizaje:** Reconocer los protocolos de servicio de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas de la organización.

  Competencia: 210601023 - APOYA ACTIVIDADES DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA ACORDE A LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES.
  Resultado de aprendizaje: RA1. Preparar el informe de diagnóstico según metodología y técnicas para su elaboración, según necesidades, objetivos y direccionamiento estratégico de la organización.

  Competencia: 240201524 - DESARROLLO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITOS EN FORMA EFICAZ Y EFECTIVA.
  Resultado de aprendizaje: Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.

Competencia: 240201533 - FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA.
Resultado de aprendizaje: Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Competencia: 210601026 - PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS.
Resultado de aprendizaje: Preparar información según metodología, instrumentos y técnicas estadísticas, de acuerdo a necesidades de la organización.

Competencia: 220501114 - SISTEMATIZACIÓN DE DATOS MASIVOS DE ACUERDO A TÉCNICAS DE ANALÍTICA DE DATOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.**Resultado de aprendizaje:** Organizar la información a sistematizar de acuerdo con técnicas de análisis.

Competencia: 220501046 - APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).
Resultado de aprendizaje: Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
Resultado de aprendizaje: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.

Competencia: 291301093 - PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS DE SOCIAL MEDIA DE ACUERDO A TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS.
Resultado de aprendizaje: Organizar la información para la estrategia de social media de acuerdo con los requerimientos de inteligencia empresarial.

Competencia: 240202501 - INTERACCIÓN CON LA LENGUA INGLESA.**Resultado de aprendizaje:** Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

Competencia: 240201526 - INTERACCIÓN EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS.
Resultado de aprendizaje: Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

Competencia: 230101507 - IMPLEMENTACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO.
Resultado de aprendizaje: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

- Duración de la Guía: Total horas: 187 (113 horas directas – 74 horas indirectas) Fecha de inicio: **Julio 18/2023, Fecha de finalización: Agosto 24/2023.**

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz, lo invitamos a participar de las actividades planteadas en la presente guía de aprendizaje orientadas a la elaboración del "Informe de diagnóstico de los procesos organizacionales, oportunidades y desafíos de inteligencia empresarial". Lo anterior, partiendo de la necesidad de identificar las prácticas de inteligencia empresarial que actualmente implementa el sector productivo para el aprovechamiento del volumen y variedad considerable de los datos, siendo necesario procesar y disponer para la toma de decisiones, optimización de procesos, mejorar productos y desarrollar actividades de Investigación y Desarrollo (I + D) (Magalhaes & Roseira, 2020). En esta fase, se consolidaran los requerimientos de información, a partir de los objetivos de inteligencia empresarial, realizando actividades encaminadas a reconocer los protocolos de servicio al cliente, preparar y organizar la información empleando técnicas estadísticas, de análisis y herramientas de planeación estratégica; contemplando los procesos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, procesos de comunicación, bilingüismo y hábitos saludables en el entorno laboral.

Rrecuerde trabajar en equipo y explorar el material de apoyo suministrado por los Instructores, y realizar constantemente consultas bibliográficas en la base de datos de la biblioteca física y virtual del SENA.

Peter Drucker creía que la gente talentosa es el ingrediente esencial de toda empresa exitosa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL



La influencia del internet y las redes sociales nos han abierto un sin número de posibilidades desde las relaciones personales, hasta las relaciones empresariales y en particular sobre el modo en que compramos y vendemos productos o servicios. Reflexiona a partir de los siguientes videos sobre transformación digital y la influencia en el mundo actual.

- Video 1. https://www.youtube.com/watch?v=uf8oG6q7C9U
- Video 2. Qué es Business Intelligence: https://www.youtube.com/watch?v=Pmdps2kK_5M
- Video 2. Caso de éxito Walmart aplicando la Inteligencia de Negocios: https://www.youtube.com/watch?v=KG8-OODKpuo&t=128s

A partir de los videos responda los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la influencia que ha ejercido la transformación digital en el mundo actual?

2. Mencione dos ejemplos de situaciones o cosas que hayan cambiado del cómo se hacían antes y como se hacen ahora con la influencia de la transformación digital.

3. Reflexione sobre la siguiente frase «La guerra es la información 90%.» – Napoleón Bonaparte

Las preguntas serán socializadas en plenaria de grupo, dirigida por el instructor.

Tiempo: 30 minutos

Recuerde que el responsable de su aprendizaje es usted mismo, no su instructor ni su compañero, así que la recomendación es trabajar en equipo, colaborando en la construcción colectiva del conocimiento y respondiendo por su propio aprendizaje.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Materiales de formación: Herramientas ofimáticas.

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.



designed by freepik

Estimado aprendiz, con la finalidad de identificar los conocimientos previos relacionados a la inteligencia empresarial, de acuerdo con sus procesos formativos anteriores y/o experiencia, conteste de la manera más sincera posible cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario alojado en el siguiente enlace https://forms.gle/UFJZaFGjG8Ay3tY78.

Recuerde que el desarrollo del test es individual.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Materiales de formación: Herramientas ofimáticas.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO - CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN.

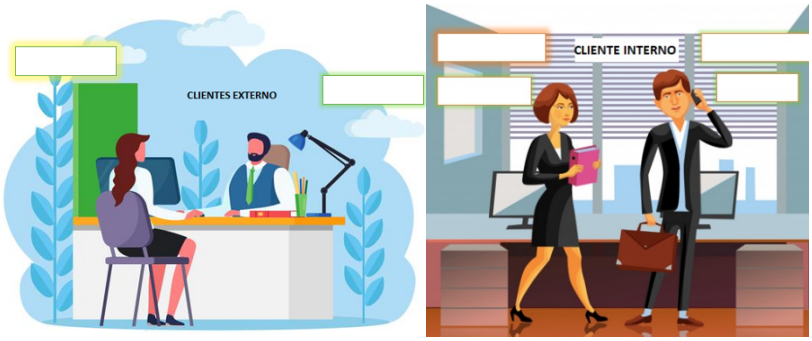
Actividad de aprendizaje: Verificar las operaciones ejecutadas en los negocios para la transformación 4.0, en relación con el desempeño del talento humano, operaciones contables y las políticas de gestión empresarial.

3.3.1 ACTIVIDAD: SERVICIO AL CLIENTE

3.3.1.1 Customer Experience "Reconocer los elementos y protocolos que componen el proceso de atención y servicio al cliente en las organizaciones"

Hoy en día el panorama empresarial, está arraigado a unos esquemas altos de competencia, nivel de innovación, transformación digital y cultural; lo que impulsa a que las empresas requieran desarrollar estrategias competitivas en atención y servicio al cliente, que promuevan un valor agregado y capacidad de respuesta tanto a clientes internos como externos. Garantizar una excelente atención y servicio al cliente, depende del grado de conocimiento que se tiene del portafolio de clientes actuales y potenciales, la administración de los diferentes componentes del proceso de atención y servicio al cliente y de la reacción rápida a través de estrategias novedosas que cautiven y fomenten al cliente su participación y fidelización a la marca.

Para reconocer los diferentes elementos que juegan un papel importante en el proceso de atención y servicio al cliente. Le invito a conformar equipos de trabajo y a participar de la actividad de reconocimiento inicial. Para ello, de acuerdo con los conocimientos previos y haciendo énfasis a los entornos virtuales, escriba en los recuadros dando respuesta a la siguiente pregunta ***¿Cuáles consideran son los elementos que juegan un papel importante en la atención y servicio al cliente interno y externo?***



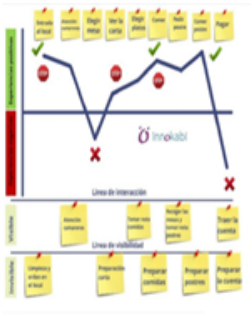
Según Esteban Kolsky director y fundador de ThinkJar, grupo empresarial de expertos en estrategias del cliente "el 86% de los consumidores pagaría más por un producto o servicio si este estuviese acompañado de una experiencia mejorada o superior al resto". De acuerdo con lo anterior, es importante que conozca la plataforma estratégica de la empresa y cómo opera el proceso de atención y

servicio al cliente, identificando la propuesta de valor de la organización, portafolio de productos que ofrece, tipos de clientes, políticas, etiqueta y protocolo institucional, normatividad, entre otros.

Estimado aprendiz, consulte de forma individual los siguientes ítems con relación al servicio al cliente y posteriormente participe activamente de la retroalimentación del instructor:



- ✓ ¿Qué aspectos engloba el Servicio al cliente de hoy?
- ✓ ¿Qué es Cultura del servicio?
- ✓ ¿Cuáles son las razones que frenan la implantación de la calidad de servicio?
- ✓ Los diez mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes
- ✓ ¿Qué es Multicanalidad y omnicanalidad?
- ✓ Estándares del servicio.
- ✓ Momentos de Verdad.
- ✓ Ciclo del servicio.
- ✓ Triángulo del servicio.
- ✓ Netiqueta.
- ✓ Estrategias de Atención personalizada: Cara a cara y atención telefónica.
- ✓ Tipos de clientes.
- ✓ Protocolo e identidad corporativa, clases de protocolo.
- ✓ Normatividad aplicada al proceso de atención y servicio al cliente.
- ✓ Normatividad aplicada al ecommerce https://observatorioecommerce.mintic.gov.co/797/w3-propertyvalue-377739.html


https://url2.cl/9d7uA



https://url2.cl/MI7Gy

A continuación, los invitamos a participar de la apropiación, comprensión y desarrollo de ejercicios liderados por el Instructor, donde se identificarán los momentos de verdad, ciclo del servicio, triángulo del servicio, mapeo del servicio, y protocolo institucional. Posteriormente, aclarados los conceptos y metodologías, de manera colaborativa, elabore el

Ciclo y protocolo del servicio al cliente de la empresa objeto de estudio, emplee el instrumento facilitado por el Instructor denominado "Soluciones de atención y servicio al cliente.xls".

De igual manera, validemos en conjunto con el instructor tomando como referente a las empresas seleccionadas, qué normas básicas se deben tener en cuenta a la hora de prestar un excelente servicio al cliente interno y externo para la idea de emprendimiento que se está formulando y lo requerido para el funcionamiento del centro de simulación (personalidad, conducta, pensamiento, imagen personal, aspecto corporal, encanto personal, vestuario, accesorios, uso del uniforme, relaciones interpersonales, circulo del servicio entre otras). Además, revise previamente los conceptos básicos de comunicación, en dado caso que no los recuerde, como: canal, medio, código, emisor, receptor, contexto y mensaje. Es importante que consulte y fortalezca sus conocimientos con el concepto de ***comunicación inteligente*** utilizado hoy en día, el cual será indispensable para el desarrollo de las actividades subsiguientes.

Con toda la información anterior se podrá determinar la utilidad y el establecimiento de protocolos de servicio al cliente, establecer las fallas más comunes y cuáles serían las recomendaciones para mejorar el servicio, incluido el de vía telefónica.

Socialice con sus compañeros la experiencia percibida y aclare dudas con el apoyo de su Instructor.

Evidencias a entregar:

- Consulta servicio al cliente.
- Documento (Ciclo del servicio, triangulo del servicio...)

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores, tijeras, pegante.

Competencia: 210601020 - ATIENDE A CLIENTES DE ACUERDO A NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

RAP: Reconocer los protocolos de servicio de acuerdo con las necesidades del cliente y políticas de la organización.

3.3.2 ACTIVIDAD: PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS MASIVOS

Competencia: 210601026 - PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS.
RAP: Preparar información según metodología, instrumentos y técnicas estadísticas, de acuerdo a necesidades de la organización.

Competencia: 220501114 - SISTEMATIZACIÓN DE DATOS MASIVOS DE ACUERDO A TÉCNICAS DE ANALÍTICA DE DATOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
RAP: Organizar la información a sistematizar de acuerdo con técnicas de análisis.

3.3.3 ACTIVIDAD: SOCIAL MEDIA

3.3.3.1 Reconocer la importancia de la Social media y/o herramientas digitales en los negocios.

Las redes sociales (social media) han logrado disminuir las brechas a nivel social, cultural y económico, facilitando el acceso a mercados que por ubicación geográfica se consideraban inaccesible, permitiendo que las personas se conecten y se comuniquen instataneamente a través de mensajes, comentarios, publicaciones o reacciones. Siendo una plataforma poderosa para que las empresas y marcas promocionen sus productos y servicios, analicen el comportamiento del mercado, se pueda compartir contenido de entretenimiento y viral.

Estimado aprendiz, para identificar las diferentes herramientas y plataformas digitales en las que se puede compartir contenido de social media, conforme equipos de trabajo y seleccione una empresa que haga uso del marketing digital en página web, Facebook, Instagram, whatsapp, youtube, tik tok, telegram, e identifique los siguientes aspectos:

- En que consiste su modelo de negocio (actividad económica).
- Qué canales digitales emplea para el desarrollo de sus operaciones comerciales y/o promoción de contenido.
- Analice la forma en que se comunica con sus clientes y seguidores.
- Observe los contenidos y brevemente identifique (duración de los contenidos, frecuencia de publicación, promedio de likes compartidos, hashtags o etiquetas de marca, sentimiento positivo,

negativo o neutral, horario de publicación, si cuenta con backlinks o enlaces a sitios y tipos de formato de contenido “video, imágenes, texto”)

- La actividad será recopilada en una presentación de power point, captando los pantallazos de los hallazgos encontrados.

Finalmente, con apoyo del Instructor y compañeros, realicen un cuadro comparativo de las diferentes herramientas empleadas en marketing digital para compartir contenidos y realizar investigaciones de mercado.

3.3.3.2 Marketing digital: OUTBOUND – INBOUND

Competencia: 291301093 - PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS DE SOCIAL MEDIA DE ACUERDO A TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS.
Resultado de aprendizaje: Organizar la información para la estrategia de social media de acuerdo con los requerimientos de inteligencia empresarial.

3.3.4 ACTIVIDAD: CULTURA EMPRENDEDORA

Competencia: 240201533 - FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA.
Resultado de aprendizaje: Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

3.3.5 ACTIVIDAD: TICS

Competencia: 220501046 - APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).
Resultado de aprendizaje: Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
Resultado de aprendizaje: Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.

Actividad de aprendizaje: Realizar el informe de diagnóstico de los procesos organizacionales, oportunidades y desafíos para el aprovechamiento de las prácticas de inteligencia empresarial de

acuerdo con las políticas ambientales, de SST, dessarrollo de habilidades psicomotrices y de lengua inglesa.

3.3.6 ACTIVIDAD: CONSTRUYENDO EL INFORME DE DIAGNÓSTICO

Competencia: 210601023 - APOYA ACTIVIDADES DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA ACORDE A LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES.
Resultado de aprendizaje: RA1. Preparar el informe de diagnóstico según metodología y técnicas para su elaboración, según necesidades, objetivos y direccionamiento estratégico de la organización.

3.3.7 ACTIVIDAD: BIBLINGUISMO

Competencia: 240202501 - INTERACCIÓN CON LA LENGUA INGLESA.
Resultado de aprendizaje: Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

3.3.8 ACTIVIDAD: AMBIENTAL Y SST

Competencia: 22060150 - APLICA PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
Resultado de aprendizaje: Interpretar los problemasambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidospor la organización y el entorno social.

3.3.9 ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

Competencia: 240201524 - DESARROLLO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITOS EN FORMA EFICAZ Y EFECTIVA.
Resultado de aprendizaje: Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.

3.3.10 ACTIVIDAD: ÉTICA

Competencia: 240201526 - INTERACCIÓN EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS.
Resultado de aprendizaje: Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

3.3.11 CULTURA FÍSICA

Competencia: 230101507 - IMPLEMENTACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO.
Resultado de aprendizaje: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

3.3.12 DERECHOS FUNDAMENTALES

Competencia: 210201501 - EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.

Resultado de aprendizaje: Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					