



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Información y Servicio al Cliente
 - **Código del Programa de Formación:** 135319
 - **Nombre del Proyecto:** Diseño de estrategias efectivas para la prestación de un servicio al cliente con calidad
 - **Fase del Proyecto:** Análisis
 - **Actividad de Proyecto:** Realizar diagnóstico empresarial de pymes en el municipio de acuerdo a protocolos establecidos e indicadores de calidad.
 - **Competencia:** Realizar el procesamiento de la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
 - **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - R2.** Registrar la información del servicio, empleando los sistemas de información de la organización
- Duración de la Guía: 48 Horas**

2. PRESENTACIÓN



Las actividades contenidas en esta guía, plantean al aprendiz una propuesta de aprendizaje autónomo y colaborativo, su responsabilidad y motivación son factores necesarios para lograr los resultados de aprendizaje planteados. Su instructor/a le orientará y asesorará constantemente en el desarrollo de la misma.

Lo invito con el desarrollo de esta guía a identificar que se debe tener en cuenta para procesar la información en las organizaciones, como se puede recopilar la información, clasificarla, organizarla, y analizarla dependiendo el objeto de estudio en la investigación. Usted con su esfuerzo y dedicación apropiará de forma definitiva y eficaz los conocimientos para adquirir las competencias en el tema de investigación y manejo de los sistemas información de cualquier organización.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión Inicial (Actividad Individual)



apreciado aprendiz,. En este primer momento del desarrollo de esta guía, lo invito a observar el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=ItMIsThpHt8>, donde podrá identificar la importancia de la investigación científica y que se puede generar a partir de ella.

Nota: Para la presente actividad usted redactará una frase, donde resuma el mensaje del video, para compartir en el ambiente de aprendizaje, en la cual deberá participar y debatir mediante una socialización con la orientación de su tutor a y el apoyo de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

3.2.1 Actividad N°1 CUESTIONARIO ACADEMICO – PREGUNTAS Y RESPUESTAS (GRUPAL)

Aprendices luego de analizar el material TEMA N°1 "INVESTIGACION CIENTIFICA" del recurso suministrado responder con su grupo de trabajo el siguiente cuestionario académico:

1. ¿Que es el metodo científico?
2. ¿Que es la investigación científica?
3. ¿Ha investigado alguna vez en su vida?
4. ¿La investigación científica le aporta en su proceso de Formación Profesional Integral? ¿Explique el por qué?
5. ¿Que aporte le da la Investigación Científica a las Organizaciones?
6. ¿Cuales son los tipos de investigación científica y explique cada uno de ellos?
7. ¿Cuales son los tres momentos que acompañan el proceso de investigación?

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Material del Tema: Investigacion Cientifica, Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de cuestionario



3.2.2 Actividad N°2 ACTIVIDAD DE CAMPO

Estimadoo aprendiz lugo de haber socializado el material de apoyo a la formación “INVESTIGACION CIENTIFICA” con su grupo de trabajo no mayor a 5 aprendices, y de acuerdo a las indicación dadas por el instructor, elija una empresa de su localidad o ciudad, e investigue sobre la misma, razón social, misión, visión, objetivos, principios y valores, productos o servicios que ofrezcan, horarios etc.

RECOMENDACIONES:

1. Usar presentaciones ilustrativas y dinámicas
2. Puede usar cualquier herramienta de presentación, Prezzi, mindomo, power point o tambien carteleras.
3. Si presenta algún inconveniente por favor reportar al instructor.
4. Todos los canales de comunicación están abiertos para el desarrollo de la actividad.
 - **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
 - **Materiales:** Material del Tema: “Investigacion Cientifica”, Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
 - **Evidencia:** Entrega de investigacion

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

3.3.1 Actividad N°3 PRESENTACION ACADEMICA (EQUIPOS DE TRABAJO)

Aprendices con el fin de afianzar los conocimientos del TEMA 2: SISTEMAS DE INFORMACION te invito a realizar una presentación dinámica e ilustrativa de acuerdo a los siguientes temas:

EQUIPO 1	Sistemas de Información, Funciones y actividades básicas de los sistemas de información.
EQUIPO 2	Características y elementos de los sistemas de Información
EQUIPO 3	Tipos de Sitemas de Información
EQUIPO 4	Ciclo de Vida de un sistema de información e importancia de los sistemas de Información
EQUIPO 5	Como crear un sistema de Información para una empresa y ejemplos de empresas con sistemas de Información



RECOMENDACIONES:

1. Usar presentaciones ilustrativas dinámicas
2. Puede usar cualquier herramienta de presentación, Prezzi, mindomo, power point o carteleras.
3. Utilizar reflexiones o ejemplos para cada una de las temáticas.
4. Si presenta algún inconveniente por favor reportar al instructor.
5. Todos los canales de comunicación están abiertos para el desarrollo de la actividad.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Presentaciones Grupales

3.3.2 Actividad N° 4 SOPA DE LETRAS (INDIVIDUAL)

Aprendices Las sopas de letras son entretenidos pasatiempos que ayudan a aprender nuevos temas e incluso, ejercitan el cerebro. Son estimuladores mentales que un entretenimiento educativo a todos los lectores sin importar la edad o el nivel académico que tengan.

Partiendo de esta premisa aprendiz luego de tener una apropiación del TEMA 2 SISTEMA DE INFORMACION, presente de manera individual una sopa de letras en integre 20 términos que sean importantes para usted.

Recomendaciones:

1. Elaborar de manera individual.
2. Puede desarrollar la sopa de letras en cualquier herramienta, la que sea de más fácil utilidad.
3. Si presenta algún inconveniente con el envío de la actividad por favor informar al instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de Sopa de Letra



3.3.3 Actividad N° 5 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO - INDIVIDUAL

Aprendices con el fin de afianzar los conocimientos adquiridos en esta unidad presentar evaluación de conocimientos de acuerdo a las indicaciones del instructor.

1. Metodología: presencial
2. 10 preguntas: Seleccione la respuesta correcta- falso y verdadero.
3. 1 hora para el desarrollo del examen

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento: Identifica aspectos relevantes de los temas de Investigación científica y sistemas de información</p> <p>Evidencias de Desempeño: Desarrolla sus habilidades en actividades de campo y de formación.</p> <p>Evidencias de Producto: Presenta actitudes de servicio conforme a las políticas de la organización.</p>	<p>RECOLECTA LA INFORMACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>MANEJA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.</p> <p>INGRESA DATOS, SEGÚN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.</p> <p>TABULA LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Socialización</p> <p>Mesa redonda</p> <p>Sopa de letras</p> <p>Actividad de campo</p> <p>evaluacion</p>



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

SERVICIO AL CLIENTE: El servicio al cliente se refiere a las acciones y estrategias que una empresa o organización utiliza para brindar un nivel de servicio y satisfacción de alta calidad a sus clientes.

ENCUESTA: Una encuesta es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Un **sistema de información** es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Está compuesto por el equipo computacional, el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar, y el recurso humano que interactúa con el Sistema de información el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

LA INVESTIGACIÓN: se asume como un proceso social que busca dar respuestas a problemas del conocimiento, los cuales pueden surgir de la actitud reflexiva y crítica de los sujetos con relación a la praxis o a la teoría existente, Es considerada proceso.

INVESTIGACION CIENTÍFICA: Es el proceso que, mediante la aplicación de un método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para crear, entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Tiene por finalidad, obtener conocimientos y solucionar problemas o empíricotécnicos y se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica.

EL MÉTODO CIENTÍFICO: se define entonces, como el procedimiento o conjunto de procedimientos utilizados, para obtener conocimientos científicos.

HARDWARE: En computación, el hardware (del inglés *hard*, rígido) es el conjunto de **los elementos físicos y materiales, tangibles, que componen un sistema informático** o una computadora.

TABULACIÓN DE DATOS: Organizar y presentar cifras, magnitudes y datos en general en forma de tabla, cuadro o diagrama, según un orden sucesivo y ciertos criterios de relación.

CUESTIONARIO: El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.

BURCH, John; GRUDNISKY, Gary. "Diseño de Sistemas de Información", Grupo Noriega editores, 1992.

SENN, James A. "Análisis y diseño de sistemas de información", 2da. ed., McGraw-Hill, 1992.

LUCAS, Enrry C. "Conceptos de los sistemas de información para la administración", 2da. ed., McGraw-Hill, 1983.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lila Ballesteros G.	Instructora	Centro de Comercio, industria y turismo de cordoba	2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					