GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: TALENTO HUMANO	Código: 112005 Versión: 101	FORMACION 2065696		
Nombre del Proyecto:	Código:1949138	IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE MEJORA A PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN CINCO PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.		
Fase del proyecto:		ANALISIS		
Actividad (es) del Proyecto: DIAGNOSTICAR LAS NECESIDADES DEL SISTEMA D EGESTION DEL TALENTO HUMANO, DE ACUERDO A LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES	Actividad (es) de Aprendizaje: DIAGNOSTICAR LAS NECESIDADES DEL SISTEMA D EGESTION DEL TALENTO HUMANO, DE ACUERDO A LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES	Ambiente de formación ESCENARIO Aula ambiente	MATERIALES DE FORMACIÓN DEVOLUTIVO *Mesa	CONSUMIBLE *Marcadores borrables y permanentes *Colores *Papel bond *Cinta *Lapiceros
Resultados de Aprendizaje: 229119 - IDENTIFICAR NECESIDADES Y AJUSTES A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, CON BASE EN LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Competencia: 210201016 - PROVEER INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS VIGENTES.			
Duración de la guía (en horas):	20			

2. INTRODUCCIÓN

En la actual sociedad, estamos en un proceso de pasar de la sociedad de la información a una sociedad del conocimiento, gestionando la información que nos rodea para convertirla en conocimiento y represente un valor o ventaja a la organización y a la sociedad.

La empresa actual tiene ante sí un nuevo entorno tanto desde el punto de vista tecnológico como el social, que ha variado en gran medida. En este sentido la empresa actual, para llevar a cabo su gestión ante estas nuevas circunstancias, tiene ante sí una serie de retos que debe afrontar adecuadamente a través de:

Una mayor cantidad y calidad de sistemas de información La adaptación permanente hacia dichas tecnologías La figura de controller, como coordinador esencial de dichas tecnologías y de la información en la empresa. (CABO, 2016)

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

- ✓ ESTRUCTURAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
- ✓ Evaluación y ajuste a los sistemas de Información.
- ✓ Manual de Operaciones de sistemas de Información.
- ✓ Costo / Beneficio.

Recopilar la información obtenida de los casos empresariales o vivenciales realizados en la anterior guía y desarrollar a su vez con esta información.

***Actividad1:** Sistema de Gestión de Información del Talento Humano

***Actividad 2:** Manual de Operaciones de sistemas de información

***Actividad 3**: Evaluación de Sistemas de Operación.

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

Por parte de la Instructora se realiza una socialización de las temáticas y teorías frente a los temas de ESTRUCTURAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

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

Actividad N°1: Realizar una Estructura de un Sistema de Gestión de Información del Talento Humano.

Actividad N°2: Realizar un manual de Operaciones

Actividad N° 3: Realice un modelo de Evaluación para su sistema y manual de Operaciones de Información de Talento Humano.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : • Casos Vivenciales o Empresariales ya estructurados. **Evidencias de Desempeño:** • Elaboración de un trabajo escrito completo. **Evidencias de Producto:** • Sistema de Gestión de Información del Talento Humano • Manual de Operaciones de sistemas de información • Modelo de Evaluación de Sistemas de Operación.	Redacción y coherencia en los escritos, además de la óptima apropiación del tema en los casos tomados.	Observación directa Análisis Desarrollo del contexto del caso

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
DIAGNOSTICAR LAS NECESIDADES DEL SISTEMA D EGESTION DEL TALENTO HUMANO, DE	5 2 3 4 6	Portátil Tablero Mesas Asientos	1 1 1 1 por Aprendiz 1 por Aprendiz	Fotocopias Marcadores Borrador Fotocopias Papel bond Colores	Surtidos 1 uds 4 Pliegos 5 Surtidos	Ingeniero Industrial	1	Aula de clase

ACUERDO A LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES								

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Se evalúan sus actores, y se hace una aproximación de la información que se puede manejar, y se muestrean los varios escenarios encontrados.
Tipo de actividad de los centros de llamadas: Soporte técnico y centro de información o servició al usuario
Actores: Clientes, clientes potenciales, trabajadores de la organización como los usuarios, y los agentes, los cuales están en diferentes niveles.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/01/realizar-analisis-de-necesidades-de-capacitacion/
- http://www.revistas.usb.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/487
- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1815-59362013000100002
- https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121008.pdf
- https://www.oei.es/historico/memoriasctsi/mesa8/m08p15.pdf
- Cleveland brad, call center metrics, call center operations management handbook and study
- guide, 2003 call center press
- Davenport, thomas h, “data to knowledge to results”, california management review. vol. 4,2001.
- Greider, william. one world, ready or not, penguin press, 1997
- Kotwal, amit, “contact center knowledge management” – new relevance and best practices
- for today’s business environment”, customer interactions solutions, august 2004, p. 11
- lópez viñegla, alfonso dr., gestión estratégica y medición, aeca, madrid, p. 110

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Elaborada Por:
ANA MARIA CABRERA ASTAIZA