



## Asistencia para la inteligencia empresarial

## 01 Presentación

Bienvenido al programa técnico en Asistencia para la inteligencia empresarial.

En este programa de formación aprenderá a apoyar actividades de planeación estratégica acorde con lineamientos organizacionales, atender a clientes de acuerdo con normativa y procedimientos establecidos por la organización, realizar el procesamiento estadístico de datos, y publicar contenidos de social media de acuerdo con técnicas y metodologías.

Como egresado SENA, podrá desempeñarse como asistente administrativo, administrador de comunidades virtuales, auxiliar de información y servicio al cliente. Además, desarrollará un pensamiento estratégico, innovador; generando así habilidades para la gestión del tiempo, la comunicación assertiva y el trabajo colaborativo, con los cuales se podrá garantizar la ejecución de actividades con resultados eficientes en los puestos de trabajo.

Este programa tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100% virtual. Para acceder, debe contar con un computador o tablet con acceso a internet.

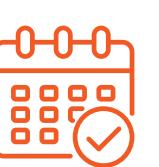
¡Súmese a esta propuesta de formación y haga parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!



**Código**  
134104



**Horas**  
1728



**Duración**  
15 meses



**Modalidad**  
Virtual

## 02 Justificación del programa

Los retos que demanda el sector empresarial en Colombia se basan en el arrollador cambio que ha generado el avance de las tecnologías de la información y la comunicación, así como las formas y medios de trabajo, la imparable globalización y su dinámica constante de transformación y diversificación; por otra parte los avances relacionados con la internet están transformando la forma cómo se produce y se comercia; los desarrollos de la industria 4.0, y el mayor acceso y adopción de internet permiten a las empresas la implementación de redes más complejas de producción y distribución desde diferentes lugares. Este último factor, hace exigente, al interior de las organizaciones, contar con capital humano de apoyo en actividades administrativas debidamente formado para asumir estos nuevos desafíos y dinámicas de trabajo que representan una oportunidad de supervivencia empresarial y de crecimiento, así como la internacionalización de las empresas colombianas.

En el caso del departamento de Santander según señala la agenda regional de competitividad y productividad, el capital humano hace referencia a uno de los factores productivos de la ecuación económica (fuerza de trabajo), motivo por el cual el grado de cualificación como los conocimientos, destrezas y habilidades de las personas debe impulsarse desde la formación.

De acuerdo con el observatorio laboral del SENA en el análisis de las vacantes registradas en el aplicativo APE, según niveles de cualificación ocupacional, sobresalen los puestos de trabajo en el área de asistencia administrativa, ubicándose entre las 10 principales ocupaciones más demandadas por pequeñas y medianas empresas. Además, en el análisis realizado para el primer trimestre de 2020, el mismo observatorio encontró que dentro de las vacantes más demandadas con un ingreso salarial en un rango superior a los dos salarios mínimos se ubican las vacantes en asistencia administrativa, con lo cual se puede concluir que no solo es una ocupación con alta demanda en el sector productivo, sino que, también, representa una oportunidad para mejorar la calidad de vida de muchas familias a nivel país, coadyuvando con los objetivos del gobierno relacionados con la disminución de indicadores asociados a personas bajo pobreza y pobreza extrema monetaria.

Según el Ocupacional *Outlook Handbook* (2017), del Departamento del Trabajo, en Estados Unidos, aproximadamente 21.965.480 de personas estuvieron empleadas en ocupaciones relacionadas con el apoyo y asistencia administrativa y de oficina.

Verificada la información registrada en el Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano - SIET, se realizó un análisis con relación a programas existentes de formación para el trabajo, en asistencia administrativa, encontrándose un total de 54 programas en el país ofrecidos por instituciones de educación para el trabajo (diferentes al SENA), en donde se evidencia que su estructura curricular en el 72% de los programas no ha sufrido cambios desde la creación del mismo, el 24% realizó alguna renovación y tan solo el 4% realizó modificaciones en el contenido curricular, específicamente en el componente tecnológico.

La asistencia administrativa debe orientarse a dar respuesta rápida, oportuna y eficaz, a los requerimientos organizacionales a través del desarrollo de sistemas basados en las tecnologías de la información en los distintos sectores económicos, enfocándose en proporcionar apoyo a los modernos sistemas y procedimientos de gestión que se utilizan en las empresas, mejorando de manera óptima los servicios y recursos y garantizando una gestión empresarial efectiva. La revolución tecnológica, es resultado de la aplicación sistemática y eficiente del avance científico a los procesos productivos, impacta positivamente a los procesos administrativos en las organizaciones, lo cual se traduce en la transformación de las metodologías procedimentales a través de sistemas automáticos que nos permiten ser más eficientes y eficaces en el momento de planear, organizar, dirigir y controlar los procesos en las empresas.

En la gestión empresarial, a nivel de asistencia administrativa, es sobresaliente el uso de las herramientas tecnológicas y manejo de las TICs, lo cual indica que el conocimiento informático implica menos tiempo operativo en el desempeño de las funciones actuales y permite que el trabajador pueda aportar nuevas formas de mejorar su trabajo diario, siendo más competente y competitivo laboralmente logrando los resultados de calidad que el mercado, la región, el país y el mundo exigen.

Así, el presente programa permitirá al egresado contar con un perfil tecnológico y global, con un pensamiento más estratégico e innovador, que usa adecuadamente las herramientas tecnológicas, generando habilidades para la gestión del tiempo, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo que, fusionados con contenidos de competencias propias de la ocupación y el ambiente laboral, garantizarán la ejecución de actividades con resultados eficientes en los puestos de trabajo, buscando activar procesos administrativos y empresariales.

### **03 Competencias a desarrollar**

- 240201530. Resultado de aprendizaje de la inducción.
- 210601023. Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.
- 210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- 210601026. Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.
- 220501114. Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas.
- 291301093. Ubicar contenido según requerimientos del plan de comunicación y técnicas de posicionamiento.

- 240201526. Enrique Low Murtra-interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- 210201501. Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- 230101507. Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
- 220601501. Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- 220501046. Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- 240201524. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- 240201533. Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
- 99999999. Resultados de aprendizaje etapa práctica.

## 04 **Perfil de ingreso**

El perfil de ingreso para el programa técnico en Asistencia para la inteligencia empresarial exige superar la prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso, así como contar con el certificado académico mínimo de básica secundaria y, además, ser mayor de 14 años.



## 05 Perfil de egreso

El egresado del programa técnico en Asistencia para la inteligencia empresarial, estará en la capacidad de:

- Apoyar la planeación estratégica corporativa con la ayuda de herramientas digitales y de social media para la inteligencia de negocios.
- Aplicar técnicas de analítica de datos que permitan apoyar los procesos operativos, administrativos y de marketing digital de la organización.
- Operar herramientas informáticas y digitales para el apoyo de la gestión administrativa apoyados en estrategias de inteligencia empresarial.
- Utilizar herramientas estadísticas para la generación de reportes que sirvan de insumo para la gestión de la información de la empresa, a partir de los resultados obtenidos para orientar la toma de decisiones administrativas y operativas, todo ello enmarcado bajo principios humanos, éticos y axiológicos.
- Respaldar los protocolos de servicio y atención al cliente, generando un valor agregado de empatía y cordialidad, reflejados en indicadores de productividad usando PQRS de acuerdo con la trazabilidad del proceso que esté vigente en la compañía.

## 06 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la instrucción por competencias, el aprendizaje por proyectos, y el uso de técnicas didácticas activas, que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje que, en todo caso, recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular, de manera permanente, la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que se logran a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- Instructor - tutor
- El entorno
- Las TIC
- El trabajo colaborativo