

1

Curso de Capacitación

Formulación y diseño de soluciones tecnológicas de apoyo a la gestión, nivel conceptual y básico



OA 5: Conocer los avances y alternativas en el mercado de soluciones de apoyo a la gestión administrativa

- **Contenidos:**
 - Herramientas tecnológicas de apoyo en capacitación a distancia
 - Herramientas tecnológicas para generación de reportabilidad web
 - Soluciones genéricas v/s soluciones tecnológicas a la medida
- **Actividades:** clases expositivas, talleres, ABP.
- **Descripción:** Los estudiantes serán capaces de identificar los cambios tecnológicos que avanzan a velocidades impensadas en la actualidad, por lo que se requiere conocer las tecnologías actuales y como evolucionan según las necesidades de las personas, las organizaciones y de los negocios
- **Materiales:** presentaciones en formato ppt., videos, casos de estudio, aula virtual
- **Tiempo:** 8 horas

Herramientas tecnológicas de apoyo en capacitación a distancia

- Mooc's: Massive Open Online Course: Los **Mooc** son **cursos online** abiertos ofertados por las **mejores universidades** del mundo.
- Entre los más conocidos están:
 - Coursera: www.coursera.org
 - Khan Academy: www.khanacademy.org
 - EDX: www.edx.org
 - Udacity: www.udacity.com
 - Open2Study: www.open2study.com
 - Iversity: <https://iversity.org>
 - Miriada X: <https://miriadax.net>

Plataformas tecnológicas de aprendizaje

- Edmodo: www.edmodo.com



- Schoology: www.schoology.com



- Edoome: www.edoome.com



- Piazza: www.piazza.com



LMS, CMS, y LCMS

- **CMS (Content Management Systems):** Un Sistema de Gestión de Contenido es un software que permite la creación y administración de los contenidos de una página Web, principalmente, de forma automática.
- **LMS (Learning Management Systems):** Un Sistema de Gestión de Aprendizaje es un software que automatiza la administración de acciones de formación. Son variadas las funcionalidades de un LMS: registra a todos los actores que intervienen en el acto de aprendizaje (alumnos, profesores, administradores, etc.), organiza los diferentes cursos en un catálogo, almacena datos sobre los usuarios, realiza un seguimiento del aprendizaje y la temporización de los trámites y genera informes automáticamente para tareas de gestión específicas:
- **LCMS (Learning Content Management System):** Un Sistema de Gestión de Contenidos de Aprendizaje-LCMS (Learning Content Management System, en inglés) es una aplicación de software que combina las capacidades de gestión de cursos de un LMS con las capacidades de almacenamiento y creación de contenidos de un CMS. Los LCMS se acercan a la denominación en castellano de “campus virtuales”. Permite la creación y el desarrollo eficiente de contenidos para el aprendizaje proporcionando las herramientas necesaria a autores, diseñadores instruccionales y expertos del tema.

Algunos LCMS,

- Moodle, 
- Moodle es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarle a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados.
- Está construido y coordinado por el cuartel general Moodle, una compañía Australiana.
- [https://docs.moodle.org/all/es/Acerca de Moodle](https://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle)

LCMS,

- Blackboard, 
Blackboard
- Blackboard Learn es un sistema de gestión de aprendizajes perteneciente a la compañía estadounidense Blackboard Inc. Con sede en Washington D.C.
- <http://www.blackboard.com/>

Otros LMS y CMS

- LMS: Dokeos, www.dokeos.com



- LMS: Claroline, www.claroline.net



- LMS: Chamilo, <https://chamilo.org>



- CMS: Joomla, www.joomla.org



Herramientas tecnológicas para generación de reportabilidad web

- Google Analytics, <https://www.google.com/intl/es/analytics/>



Blogs

- Un Blog es un sitio web con formato de bitácora personal. Sirve como publicación en línea de historias con una periodicidad muy alta, que son presentadas en orden cronológico inverso, es decir, lo más reciente que se ha publicado es lo primero que aparece.
- **Blog personal**
- **Microblogging**
- **Blogs corporativos y organizacionales**
- **Blogs educativos**
- Etc.



Blogs:

tumblr.

- **Tumblr:** Tumblr es una plataforma de microblogging que permite a sus usuarios publicar textos, imágenes, vídeos, enlaces, citas y audio a manera de tumblelog. Su sede está en Manhattan y fue fundada por David Karp en el año 2007 www.tumblr.com

 **Blogger**

- **Google's Blogger:** Blogger es un servicio creado por Pyra Labs y adquirido por Google en el año 2003, que permite crear y publicar una bitácora en línea www.blogger.com

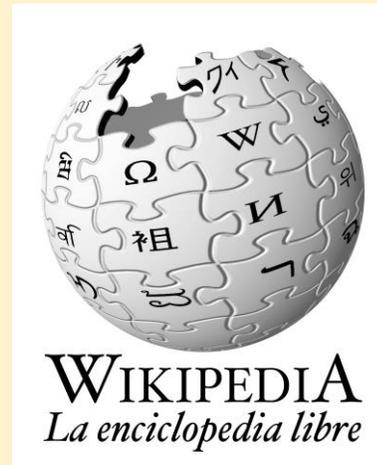

WORDPRESS

- **WordPress** es un sistema de gestión de contenidos o CMS (por sus siglas en inglés, *Content Management System*) enfocado a la creación de cualquier tipo de sitio web. Originalmente alcanzó una gran relevancia usado para la creación de blogs, para convertirse con el tiempo en una de las principales herramientas para la creación de páginas web comerciales hosted blogging. <https://es.wordpress.com>

Wiki

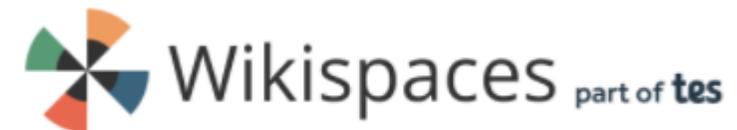
- **Wiki** (del hawaiano *wiki*, «rápido») es el nombre que recibe un sitio web, cuyas páginas pueden ser editadas directamente desde el navegador, donde los usuarios crean, modifican o eliminan contenidos que, generalmente, comparten.

- Uno de los más conocidos:



Wikis

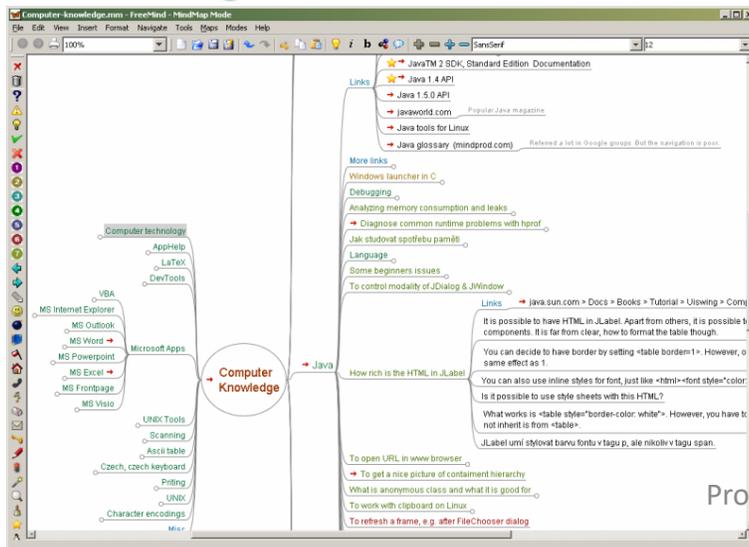
- PBWorks: <http://www.pbworks.com/wikis.html>
- IdeaScale <https://ideascale.com/gov/>
- Mediawiki: <https://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/es>
- Twiki <http://twiki.org/>
- Wikka Wiki <http://wikkawiki.org>
- Zwiki <http://zwiki.org>
- Wikispaces <http://www.wikispaces.com/>



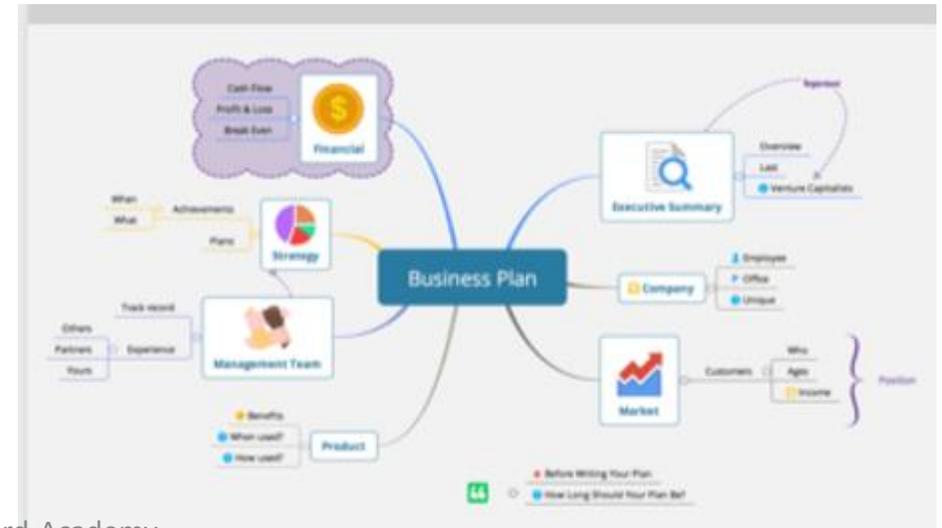
Mapas mentales [mind mapping]

- Un **mapa mental** es un diagrama usado para representar palabras, ideas, tareas, dibujos, u otros conceptos ligados y dispuestos radicalmente alrededor de una palabra clave o de una idea central.
- Los mapas mentales son un método muy eficaz para extraer y memorizar información.
- Son una forma lógica y creativa de tomar notas y expresar ideas, que consiste, literalmente, en cartografiar sus reflexiones sobre un tema, es representado por medio de dibujos o imágenes

Freemind



<http://www.xmind.net>

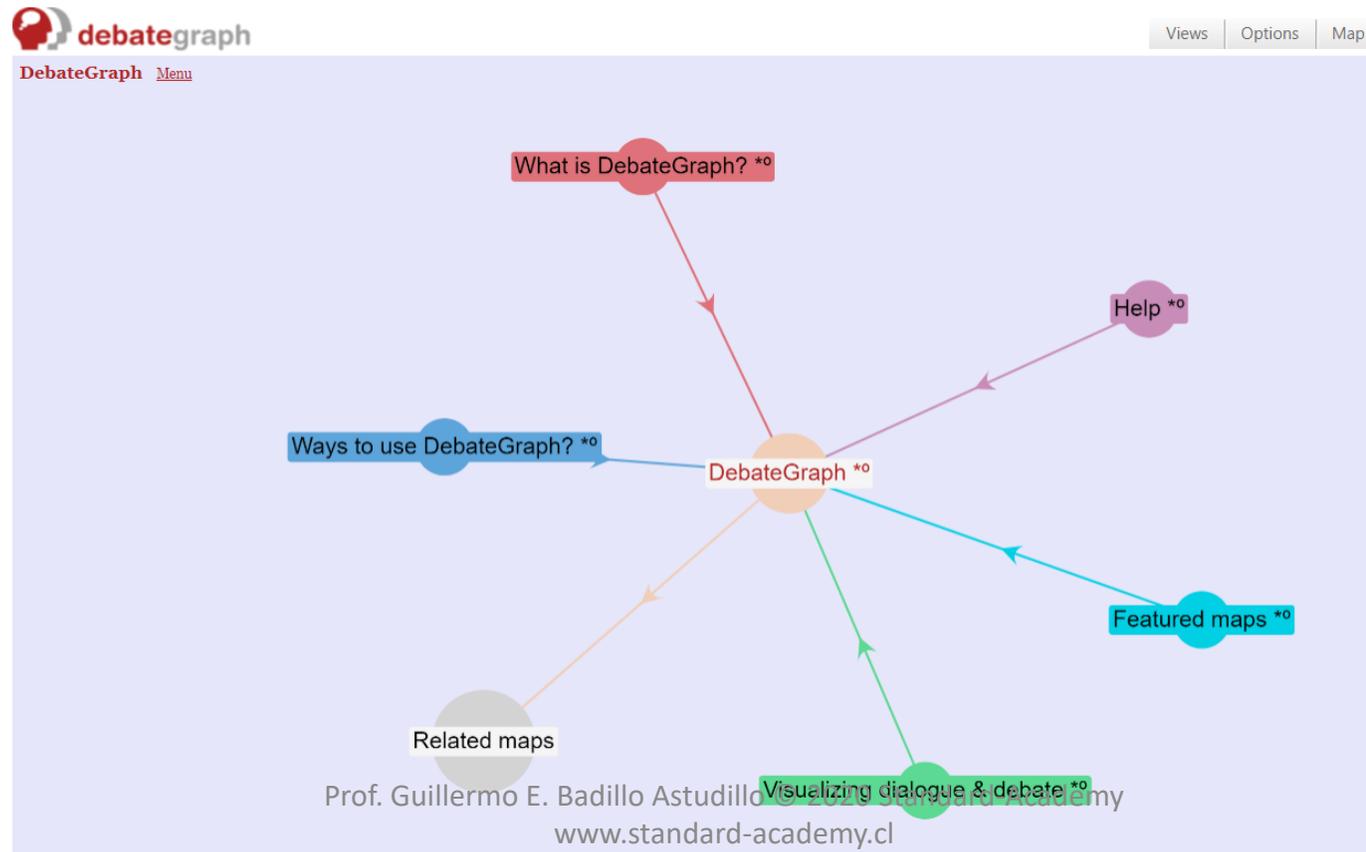


debategraph



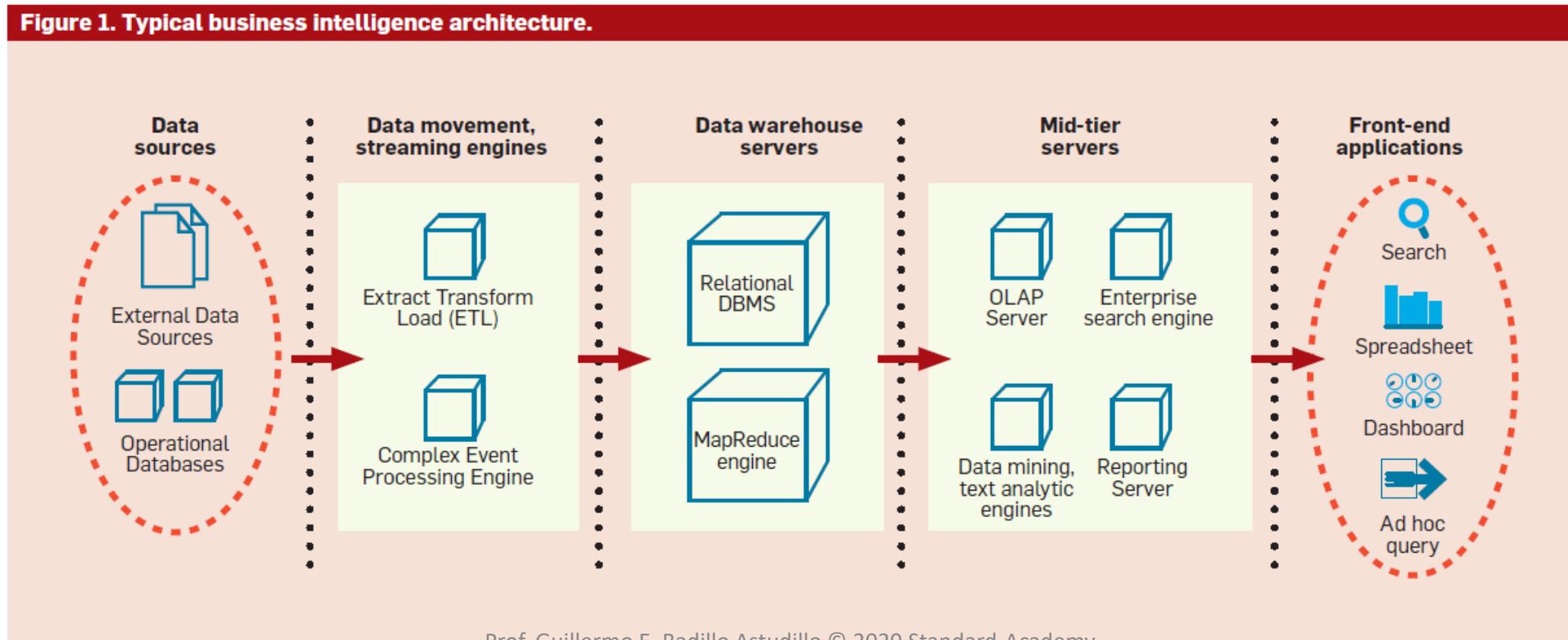
<http://debategraph.org>

- Es una herramienta basada en web, que permite participar en un debate colaborativo en forma de lluvia de ideas.



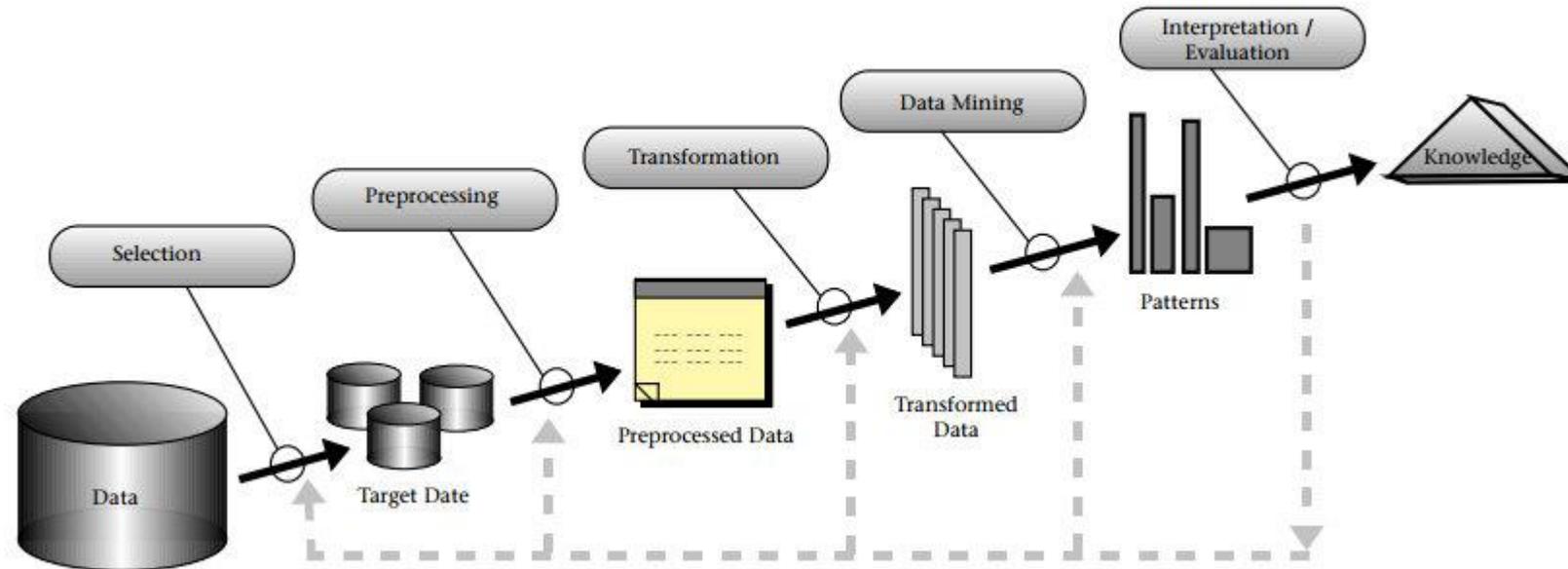
Business Intelligence, [BI]

- Es un conjunto de metodologías y herramientas orientadas a mejorar la toma de decisiones en una organización o em presa mediante el análisis de datos existentes. Permiten recopilar, almacenar, manipular y analizar datos, tanto internos como externos, que permitan crear nuevo conocimiento.



Proceso KDD

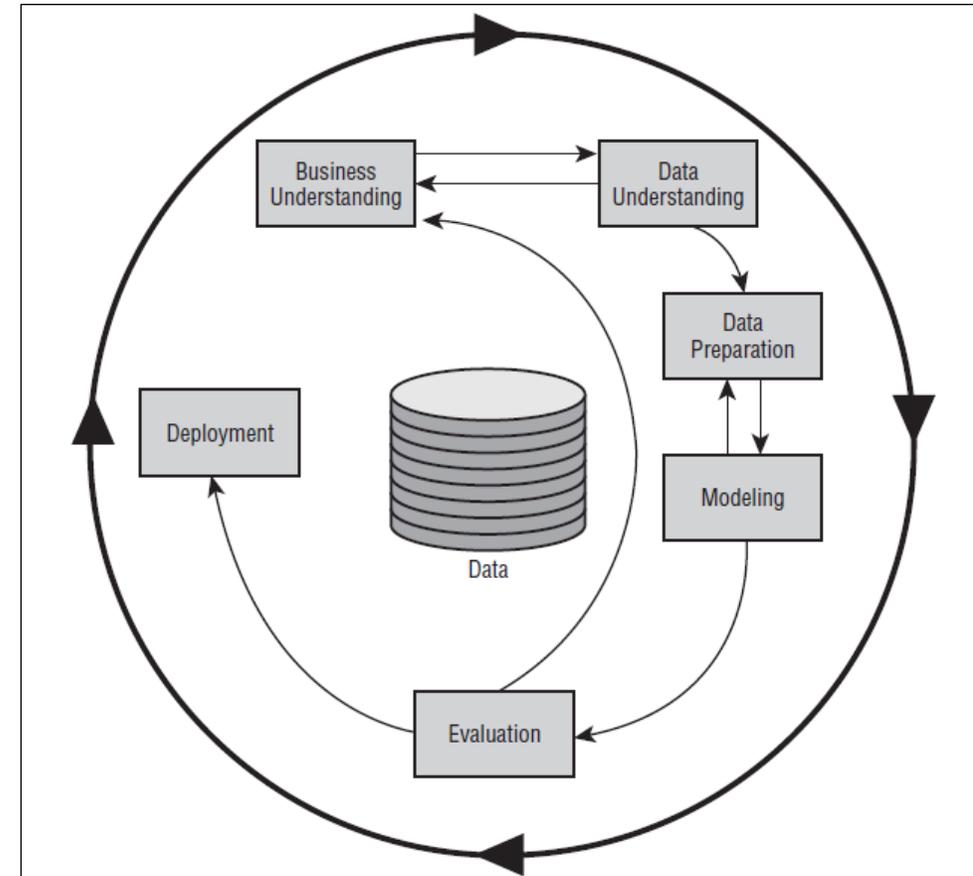
Knowledge Discovery in Databases: “El proceso no trivial de identificar patrones válidos, nuevos, potencialmente útiles y en ultima instancia comprensible en los datos”, Usama Fayyad 1996



Minería de Datos: (Data Mining), es la aplicación de algoritmos específicos para extraer patrones de comportamiento desde los datos.

Método CRISP-DM

- **CRISP-DM**, que son las siglas de Cross-Industry Standard Process for Data Mining, es un método probado para orientar sus trabajos de minería de datos.
- Como **metodología**, incluye descripciones de las fases normales de un proyecto, las tareas necesarias en cada fase y una explicación de las relaciones entre las tareas.
- Como **modelo de proceso**, CRISP-DM ofrece un resumen del ciclo vital de minería de datos



(Chapman et al, 2000)

Algunas herramientas para BI

- www.pentaho.com/



- www.tableau.com



- www.microstrategy.com



- <http://www.qlik.com>



- <https://rapidminer.com/>



- <http://www.cs.waikato.ac.nz/ml/weka/>



- <https://powerbi.microsoft.com>



- <http://www.teradata.com/>



Algunas herramientas para la gestión de proyectos

- Aceproject, www.aceproject.com 
- Zoho projects, www.zoho.com/projects/ 
- BlueAnt, www.proventis.net/en/ 
- Projektron, <http://www.projektron.de/es/> 
- Project Manager, www.projectmanager.com 

ERP: Enterprise Resource Planning

- ERP son las siglas en inglés de "**planificación de recursos empresariales**"
- ¿Cuál es la definición más simple de ERP?
 - Piense en todos los procesos centrales necesarios para operar una empresa: finanzas, RR. HH., fabricación, cadena de suministro, servicios, compras y otros.
 - En su nivel más básico, el ERP integra estos procesos en un solo sistema.
 - Pero los nuevos sistemas de ERP no son para nada sencillos. Brindan visibilidad, analíticas y eficiencia en todos los aspectos de un negocio.
 - Usando la última tecnología, los sistemas de ERP facilitan el flujo de información en tiempo real a través de todos los departamentos, de manera que las empresas pueden tomar decisiones guiadas por datos y gestionar el rendimiento -en vivo.

www.sap.com

SAP ERP, www.sap.com



- Es el nombre de un sistema informático creado por la empresa SAP AG, empresa alemana cuya sigla hace referencia a Systeme, Anwendungen und Produkte, que se traduce al español Sistemas, Aplicaciones y Productos. El sistema SAP es un sistema informático de gestión empresarial.

Los principales módulos SAP son:

SAP-AC	Contabilidad General
SAP-IM	Gestión de Inversiones
SAP-EC	Controlling Empresarial.
SAP-RE	Bienes e Inmuebles.
SAP-FI	Finanzas.
SAP-CO	Controlling.
SAP-TR	Tesorería.
SAP-PS	Proyectos.
SAP-WF	Workflow.
SAP-IS	Soluciones Verticales.
SAP-HR	Recursos Humanos . También tenemos SAP-HCM.
SAP-PM	Mantenimiento.
SAP-QM	Calidad.
SAP-PP	Planificación y Producción.
SAP-MM	Materiales.
SAP-SD	Ventas y Distribución.
SAP-LO	Logística.
SAP-LE	Ejecución de Logística.
SAP-CS	Servicio al Cliente.
SAP-EHS	Medio Ambiente.

Peoplesoft ERP



- PeopleSoft, Inc. fue una compañía que suministraba software de Planificación de Recursos Empresariales, gestión de Recursos Humanos, gestión de las Relaciones con los Clientes y Gestión de Nómina a grandes empresas.
- En la actualidad fue adquirida por Oracle.

A screenshot of the Oracle PeopleSoft website homepage. The main heading is "Aplicaciones de Oracle PeopleSoft". Below it, a sub-heading reads "PeopleSoft 9.2 proporciona toda una nueva experiencia de usuario". There is a link to a PDF report: "Informe: Why Upgrade to PeopleSoft HCM 9.2 (PDF)". A navigation bar contains several categories: "Human Capital Management", "Financial Management", "Supplier Relationship Management", "Enterprise Services Automation", "Supply Chain Management", "PeopleTools", and a "Más productos" dropdown menu. Below the navigation bar, there are three main content blocks: 1) "Más información" with a sub-link "Portal de información de PeopleSoft"; 2) "Destacados para los clientes" with a sub-link "Upgrade to PeopleSoft 9.2"; 3) "Novedades" with a sub-link "New PeopleSoft In-Memory Applications". The Oracle PeopleSoft logo is visible in the top right corner of the page.

<https://www.oracle.com/lad/products/applications/peoplesoft-enterprise/overview/index.html>

ERP made in Chile, Defontana



- <http://www.defontana.com>
- Fundada en el año 2000, Defontana es la empresa líder en Latinoamérica de servicios de Software ERP 100% Web, para medianas y pequeñas empresas. Con miles de clientes explotando los productos en línea de Defontana y usando sus servicios de puesta en marcha, capacitación y soporte en línea, las empresas están preparadas para administrar sus procesos de negocio más críticos, como gestión de ventas, inventarios, abastecimientos, contabilidad y tesorería, costos de producción y RRHH.



ERP Genesis
Empresas Pequeñas



ERP Evolution
Empresas Medianas



ERP Sapiens
Empresas Grandes



ERP RRHH
Software de Recursos Humanos



ERP Contable
Software para Contadores

CRM,

Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.

De acuerdo con Peppers y Rogers T., "una organización que se vuelca a sus clientes es una organización que utiliza la información para obtener una ventaja competitiva y alcanzar el crecimiento y la rentabilidad. En su forma más generalizada, CRM puede ser considerado un conjunto de prácticas diseñadas, simplemente, para poner a una empresa en un contacto mucho más cercano con sus clientes. De este modo, aprender más acerca de cada uno, con el objetivo más amplio de que cada uno sea más valioso incrementando el valor de la empresa.

Customer Relationship Management

CRM

Un factor clave para el éxito de una compañía es la relación con el cliente, la misma aumenta los ingresos y la calidad de servicios de la empresa y permite tener un manejo centralizado de información de contactos. Es por esto que para promover y simplificar este proceso se utilizan estrategias de CRM efectivas

¿Qué es un CRM?

Es una estrategia de negocio orientada a la fidelización de clientes. Permite a todos los empleados de una empresa disponer de información actualizada sobre los mismos, con el objetivo de optimizar la relación entre empresa/cliente. Además, ayuda a conocer todos los diferentes puntos de contacto con los cuales el cliente interactúa en la empresa.



Metodología de un CRM

Se trata de utilizar la tecnología para organizar, automatizar y sincronizar los procesos de negocio, principalmente actividades de ventas, de comercialización, servicio al cliente y soporte técnico. Sus objetivos principales son:

- Encontrar, atraer y ganar nuevos clientes.
- Retener a clientes actuales de una compañía
- Atraer a antiguos clientes
- Reducir costos de marketing y servicio al cliente.

Modulos en un CRM

Modulo de ventas

Se centra en el equipo de ventas de la empresa para gestionar y ejecutar el proceso de pre-venta, por lo que es más organizado.

Modulo de servicios

Ayuda en las actividades como gestión de la orden de servicio, gestión de contratos de servicio, administración de servicios de Planificación, etc.

Modulo de marketing

Se compone de las funciones relacionadas con la ejecución a corto plazo de las actividades relacionadas con la comercialización y planificación a largo plazo dentro de una empresa.

Evolucion del CRM



Algunos ejemplos de CRM



