GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: TALENTO HUMANO	Código: 112005 Versión: 101	FORMACION 2065684		
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: ADOPTAR UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE CARGOS QUE PERMITA LA VERIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DESCRITAS ACORDES CON LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN.	Competencia: ELABORAR MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.			
Duración de la guía (en horas):	20			

2. INTRODUCCIÓN

la valoración del desempeño supone una tarea, en condiciones normales, y según las exigencias que éstas les supone a los trabajadores, sin tomar en consideración el rendimiento individual de cada trabajador ni sus capacidades. Por lo tanto, es un análisis general y sistemático que evita las diferencias a la hora de establecer sueldos justos y equitativos.

Un método es necesario para cualquier proceso de medición y valoración. En este caso no es distinto; existen algunos métodos para ello, pero sin duda el más conocido y el más usado es el **Método de Puntos por Factor**.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

***Actividad1:** Desarrollo del talle N°1 Método de valoración de Puntos por Factor

***Actividad 2:** Desarrollo del talle N°2 Método de jerarquización

***Actividad 3**: Desarrollo del talle N°3 Método de Comparación de factores

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 Valoración de cargos y métodos de sistemas de clasificación.

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

***Actividad1:** Desarrollo del talle N°1 Método de valoración por puntos

***Actividad 2:** Desarrollo del talle N°2 Método de jerarquización

***Actividad 3**: Desarrollo del talle N°3 Método de Comparación de factores

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:** ***Actividad1:** Desarrollo del talle N°1 Método de valoración por puntos ***Actividad 2:** Desarrollo del talle N°2 Método de jerarquización ***Actividad 3**: Desarrollo del talle N°3 Método de Comparación de factores	Redacción y coherencia en los escritos, además de la óptima apropiación del tema en los casos tomados. Desarrollo de talleres estudio de casos empresariales	Observación directa Análisis Desarrollo del contexto del caso Desarrollo matematico

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

ACU A LA ESTRUCT URAS ORGANIZ ACIONALE S								

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

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
- https://www.aguaeden.es/blog/metodos-mas-utilizados-de-valoracion-de-puestos-de-trabajo
- https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12440/1/2015_propuesta_m%C3%A9todo_valoraci%C3%B3n.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Elaborada Por:
ANA MARIA CABRERA ASTAIZA