PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Talento Humano
- Código del Programa de Formación: **112005**
- Nombre del Proyecto: Proceso de Estructuración e Implementación del departamento de Gestión del Talento Humano para Las Pymes del Sector
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Identificar los procesos de Gestión del Talento Humano.
- Competencia: Preseleccionar candidatos que cumplan con las políticas y requerimientos especificados por la organización, para vincularlos a la empresa o a nuevosroles de trabajo

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Planear los recursos para proveer fuentes de selección de personal, teniendo en cuenta las políticas, practicas, entorno y normatividad vigente.
2. Seleccionar las fuentes y los canales para proveer personal conforme a las políticas, normas legales y procedimientos internos de la organización
3. Preseleccionar candidatos aplicando la normatividad y procedimientos internos de la organización.
4. Controlar los recursos utilizados en la provisión de personal, de acuerdo con las políticas y prácticas de la organización.
5. Establecer una base de datos de candidatos de acuerdo a los requerimientos.

- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz.

Hoy en día las MiPymes (micro, pequeñas y medianas empresas) han adquirido una gran importancia en la economía Colombiana, teniendo en cuenta que representan aproximadamente el 96% de los establecimientos empresariales, generando un 80,8% del empleo del país y teniendo presencia en los diferentes sectores productivos, razón por la cual es prioritario contar con personal bien capacitado para apoyar el área de Talento humano, participando en la implementación de los procesos que permitirán optimizar las capacidades personales y laborales de cada uno de los integrantes de la organización.

Le invito entonces a participar activamente de las actividades que se proponen en esta guía.

Bienvenidos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultado de Aprendizaje: Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

Actividades de Reflexión inicial

El mercado laboral es en principio un mercado como otros, sujeto a la oferta y la demanda. Sin embargo, tiene sus elementos distintivos. Por ejemplo, cuando suben los salarios no siempre aumenta la cantidad detrabajo ofrecida porque las personas pueden disminuir su cantidad ofertada debido a que aprecian más el ocio.

Actividad No 1

Establecer la importancia del mercado laboral para el desarrollo social de las regiones

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor,y el análisis de los videos “MERCADO LABORAL” y “MERCADO LABORAL EN COLOMBIA” ingresando a este enlace: https://youtu.be/J_uyyUiC07E y el enlace: https://youtu.be/IebDuNpEPBU

Cada grupo colaborativo deberá realizar un Escrito Reflexivo- Argumentativo sobre el tema “mercado laboral”. Realícelo en grupos de trabajo colaborativo en un documento de Word que contenga las siguientes especificaciones:

Su escrito debe cumplir con 4 condiciones básicas:

* Identificarse con un título diferente al de “mercado laboral”.

* Contener 5 párrafos: El primer párrafo de introducción al tema, el segundo párrafo de análisis propio según contenga as ideas aportadas por el grupo de trabajo sobre el tema, el tercero de argumentación valerse de autores

u otras lecturas relacionadas con el tema, el cuarto párrafo de amplificación (en el cual utilice ejemplos de cómo se aplica este tema a un área de la empresa, a la empresa, o alguna circunstancia de la empresa) y el quinto párrafo de conclusión del escrito sobre el tema.

*Contener un mínimo de 380 palabras en su totalidad.

*Finalizar con las referencias bibliográficas y cibergrafía que utilice de apoyo.

Actividad No 2

Deberán identificar la importancia que tiene la administración del recurso humano en el desarrollo económico y social de los países, dando respuesta a los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Qué entienden por TALENTO HUMANO?
2. ¿Cuál es la percepción que tienen del MERCADO LABORAL?
3. ¿Qué significado tiene para ustedes los siguientes aspectos: La Oferta y Demanda laboral - Oportunidades y Amenazas del Mercado Laboral? - Predomino del Mercado Laboral. - Cambios en el Mercado Laboral. - Impacto del Mercado Laboral?
4. Qué interpretación dan a la expresión siguiente: "El recurso humano es FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO de un país"
5. ¿Cuál es su opinión con respecto a la POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA?
6. Definan el significado que tiene para ustedes las palabras:
    a. Empleador y
    b. Trabajador
7. ¿Cuál es el concepto que tienen con respecto al término TRABAJO o empleo?
8. Expresen el significado que tiene para ustedes la palabra SALARIO
9. ¿Qué saben ustedes con respecto al desempleo en Colombia?
10. ¿Por qué consideran que en Colombia hay tanto empleo informal?

Una vez realizado el escrito Argumentativo- Reflexivo, así como realizadas y argumentadas las respuestas del cuestionario, se socializara en encuentro sincrónico el día martes 2 de noviembre 2021 (Pueden realizar presentación en power point) por parte de cada grupo, cada grupo expresará sus conceptos, opiniones,

argumentos, reflexiones, permitiendo también que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. Esta será también la primera evidencia a subir en plataforma territorio cuando la instructora disponga la fecha y hora.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 3 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

Actividad No 3

Los aprendices en grupos de 3 integrantes máximo ya establecidos, deberán dar respuesta a los siguientes cuestionamientos:

Investigar las políticas, normas legales sobre preselección de candidatos en empresa pública y privada en Colombia.

Investigar las los decretos reglamentarios sobre preselección de candidatos

Investigar sobre Normatividad en cuento a resoluciones y circulares sobre preselección de candidatos

Investigar concepto, características y ejemplo sobre requisición de personal.

Investigar sobre el concepto de vacante, causas que lo originan, rotación, separaciones, retiro, traslado, trasferencia

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

Actividad No 4

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

El proceso de selección de personal inicia cuando el jefe del área vacante informa al jefe de recursos humanos la necesidad de realizar el proceso de reclutamiento y selección del puesto vacante para lo cual utilizará una requisición de personal. El formato debe ser sencillo pero en él se deben indicar el tipo de puesto a contratar, el área de adscripción, el análisis de puesto y los datos generales de contratación. 3

Actividad : Diseño requisición de personal

Tramitar las requisiciones del personal a reclutar en la organización

El aprendiz basado en la explicación del instructor y utilizando los formatos entregados en la clase, deberá tramitarlos adecuadamente para cada uno de los cargos relacionados a continuación. El instructor estará pendiente para aclarar las dudas que se presenten durante la actividad.

ITEM	NOMBRE CARGO	CAUSA VACANTE
1	Subgerente Administrativo	Fallecimiento del titular
2	Jefe Dpto Comercial	Retiro voluntario
3	Supervisor de Mantenimiento	Despido
4	Asistente de Gerencia	Licencia maternidad
5	Mensajero	Cargo nuevo
6	Vendedor	Despido
7	Auxiliar contable	Incapacidad

Aguilar, J (2010). La requisición de personal Network de Psicología Organizacional.

FORMATO REQUISICIÓN DE PERSONAL

FECHA DE SOLICITUD		
DIA	MES	AÑO

INSTRUCCIONES

Señor Directivo: Recuerde realizar su requisición de personal con MÍNIMO 20 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓNa la fecha de inicio de labores solicitada.

Las requisiciones de personal que obedezcan a nuevo cargo o nuevo cupo de nómina, deberá presentarlas al departamento de Gestión Humana con la firma de aprobación de la Gerencia General.

Las fechas de inicio de labores del trabajador requerido, serán los días primero (1) y quince (15) de cada mes, por favor marque X en la casilla correspondiente al día en que se requiere el ingreso del nuevo trabajador.

1. DATOS DE LA REQUISICIÓN

CARGO REQUERIDO:	N° DE CUPOS	CIUDAD: CALI PEREIRA

DEPENDENCIA: **ÁREA:**

MOTIVO DE LA REQUISICIÓN:

Reemplazo por:	
Renuncia empleado:	
Maternidad:	
Nuevo Cargo:	
Nuevo cupo nómina:	
Otro:	

Cual? _____

TIEMPO DE VINCULACIÓN REQUERIDO

JORNADA LABORAL REQUERIDA

Tiempo completo:

Medio Tiempo:

HORARIO LABORAL REQUERIDO

REEMPLAZA A:

OBSERVACIONES:

FECHA DE INICIO DE LABORES						
DÍA	1	15	MES		AÑO	

CANDIDATOS RECOMENDADOS PARA CUBRIR LA VACANTE:

1.
2. _____
3.

Requisición solicitada por:	Requisición aprobada por:	Revisado y Aprobado por:
Director Dependencia del Cargo	Gerente General	Director Dpto Gestión Humana
	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO

2. DATOS GENERALES GESTIÓN HUMANA

Radicación de la solicitud:

Sello de Recibido
Gestión Humana

Insumos: SI NO

PERFIL:

ACCIONES DEL PERFIL:

Tiempo de Respuesta:

Recibido Coordinación de Personal

DIA MES AÑO

Actividad No 5

Diseño lista de chequeo para el proceso de selección del personal

Reconocer y diseñar los ítems de la lista de chequeo a utilizar en el proceso de selección.

Los aprendices formarán grupos y basados en la explicación del instructor, la información que se les entregará, y los formatos utilizados durante la clase, deberán diseñar los ítems de la **lista de chequeo a utilizar en el proceso de selección de personal.** El instructor hará un acompañamiento permanente para aclarar las dudas que se presenten.

DIJMARS Consultor Organizacional — **LISTA DE CHEQUEO PROCESO DE SELECCIÓN**

NOMBRE ASPIRANTE		DOCUMENTO IDENTIDAD	
FECHA PRESETACIÓN		NOMBRE VACANTE	
NOMBRE EVALUADOR		CARGO	

ANÁLISIS DE SOLICITUD	CUMPLE		RECOMENDACIÓN/OBSERVACION
	SI	NO	

Firma Evaluador

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 10 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez diseñados los ítems en el formato correspondiente, las evidencias serán entregadas al instructor para la revisión correspondiente

Actividad No 6

Observatorio laboral y ocupacional colombiano

Identificar y practicar el manejo del Observatorio Laboral Colombiano

Los aprendices formaran grupos de dos personas y basados en la explicación del instructor, la información entregada y el uso del computador, deberán explorar el Observatorio Laboral Colombiano e identificar las estadísticas actualizadas del mercado laboral en la ciudad de popayan.

El instructor hará un acompañamiento permanente para aclarar las dudas de los aprendices.

Procedimiento:

- Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
- Haga Clic en la ventana del “MERCADO LABORAL”
- Clic en Mercado Laboral
- Clic en Continuar
- Clic sobre el departamento del Cauca

1. Con base en la información del Cauca relacionada en esta sección del observatorio laboral, responda los siguientes cuestionamientos:

a. ¿Qué porcentaje de la población en edad de trabajar hay actualmente?

b. ¿Cuál es la tasa de desocupación?

c. ¿Cuál es la tasa global de participación?

d. ¿Cuál es la tasa de desempleo?

e. ¿Cuál es la población total del cauca?

f. ¿Cuál es el número de personas en edad de trabajar?

g. ¿Cuál es el total de la población económicamente activa?

h. ¿Cuál es el número de personas ocupadas?

i. ¿Cuál es el número de personas desocupadas?

2. Indique cómo es la participación de las diferentes actividades económicas en el Departamento del Cauca.

3. Relacione la estructura empresarial del Cauca

4. Indique las tendencias de las ocupaciones en el cauca:

a. Ocupaciones más demandadas

b. Ocupaciones menos demandadas

5. Describa las fuentes futuras de empleo en el cauca

6. Exprese cómo está conformada la estructura agrícola del cauca

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 15 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez relacionada la información solicitada, los aprendices deben cargar las evidencias en la plataforma para su respectiva revisión.

Actividad No 7

Clasificación nacional de ocupaciones

Identificar y ejercitar el manejo de la información en la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

describa:

1. El área de desempeño, el código y nombre de las ocupaciones correspondientes a los mapas siguientes:

 Procedimiento:

 Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/

 Haga Clic en Clasificación Nacional de Ocupaciones

 Clic en Mapa de Ocupaciones (Clic en “VER”) – Se podrán visualizar los 75 Mapas Laborales

 Mapas Ocupacionales:

 Mapa N° 22: Construcción

 Mapa N° 07: Archivo y Biblioteca

 Mapa N° 20: Consultoría Empresarial

 Mapa N° 24: Dirección y Gerencia

- Mapa N° 31: Gestión Administrativa
- Mapa N° 39: Mantenimiento
- Mapa N° 40: Mercadeo
- Mapa N° 58: Sector Educativo
- Mapa N° 65: Servicios Personales
- Mapa N° 75: Turismo

2. Relacione las ocupaciones más solicitadas por los empresarios y más registradas por las personas que buscan empleo

Procedimiento:

- Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
- Haga Clic en Comportamiento Ocupacional
- Clic en Tendencia de las Ocupaciones (VER)
- Clic en ocupaciones más solicitadas por los empresarios y más registradas por las personas que buscan empleo

3. Relacione las ocupaciones más solicitadas por los empresarios y menos registradas por las personas que buscan empleo

Procedimiento:

- Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
- Haga Clic en Comportamiento Ocupacional
- Clic en Tendencia de las Ocupaciones (VER)
- Clic en ocupaciones más solicitadas por los empresarios y menos registradas por las personas que buscan empleo

4. Relacione las características siguientes para cada una de las ocupaciones indicadas:

- Descripción de la ocupación
- Principales funciones y normas de competencia
- Posibles denominaciones

 Habilidades especiales, y

 Conocimientos

Procedimiento:

 Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/

 Haga Clic en Comportamiento Ocupacional

 Clic en Tendencia de las Ocupaciones (VER)

 Clic en ocupaciones Colombianas (parte inferior)

 Colocar el nombre de la ocupación y dar consultar

Ocupaciones:

 Director de Recursos Humanos

 Jefe Departamento de Recursos Humanos

 Profesionales en Recursos Humanos

 Asistente de Recursos Humanos

 Gerente de Recursos Humanos

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 15 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez argumentada la información solicitada, los aprendices deberán mandar las evidencias a la plataforma, para que el instructor lleve a cabo la revisión.

Actividad No 8

Actividades de transferencia del conocimiento.

La optimización de los sistemas administrativos, la integración del personal, la evaluación del desempeño, la generación de un buen clima organizacional, la capacitación y el manejo de las situaciones laborales, la motivación, el liderazgo, son algunas de las formas que comprender la administración de los recursos humanos, es la herramienta más valiosa y efectiva con que cuentan las empresas que quieren alcanzar sus objetivos. 4

Actividad No 1 Análisis de casos “EMPRESA COLMUEBLES S.A.S”

Aplicar los conocimientos adquiridos en apropiación describiendo las principales características de un puesto de trabajo.

Utilizando la información del Observatorio Ocupacional y de la Clasificación Nacional de Ocupaciones

Establezca las principales características del cargo planteado en el caso.

El señor Carlos Alberto ha determinado colocar una fábrica de muebles en madera para el hogar, teniendo en cuenta la experiencia que posee al haber laborado en el sector por cerca de 18 años. Ha planteado la idea de negocios a su hijo Antonio, a quien el banco autorizó un préstamo de libre inversión por un monto de $ 200.000.000 pesos.

Don Carlos y su hijo son conscientes que no poseen los conocimientos requeridos para poder administrar la empresa, por lo tanto, le ha solicitado a usted que haga una descripción del puesto y relacione las características primordiales que debe tener la persona que ocupe el cargo de Gerente General, garantizando así una excelente gestión.

Como usted es una persona que maneja adecuadamente la información del Observatorio Laboral y de la C.N.O, deberá identificar:

1. Código de la Ocupación

2. Descripción del cargo

3. Principales funciones a desarrollar y las normas de competencia que las sustentan

4. Otras denominaciones que puede tener el cargo

5. Relacione las otras ocupaciones relacionadas con el cargo

6. Habilidades especiales que debe poseer el candidato

7. Conocimientos requeridos para desempeñar el cargo

8. Indique el área de desempeño al que pertenece este cargo

9. Cuál es el nivel de cualificación que debe poseer

10. Cuál es el área ocupacional al que pertenece este cargo

11. Describa el campo ocupacional al que pertenece es puesto de trabajo

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 10 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez desarrollada la actividad, se hará una mesa redonda en la cual cada grupo dará a conocer sus argumentos y los demás compañeros harán los aportes que consideren adecuados

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Pruebas verbales o escritas que abarquen los conocimientos indicados en el elemento. **Evidencias de Desempeño:** Por observación o sustentación del uso de las fuente, según rango de aplicación asignado **Evidencias de Producto:** Un reporte de fuentes utilizadas.	1. Elabora el plan de actividades para la preselección de personal, de acuerdo con normas y procedimientos y prácticas institucionales. 2. interpreta el direccionamiento estratégico de la organización en el proceso de reclutamiento o provisión del talento humano, con objetividad, teniendo en cuenta losperfiles ocupacionales y las requisiciones de personal. 3. Ejecuta el presupuesto en la selección de fuentes de reclutamiento de personal, teniendo en cuenta normas y requerimientos de la organización	**1.** Técnica de observación **2.** Técnica de Simulación **3.** Técnica Valoración de productos **4.** Técnica formulación de preguntas **5.** Técnica estudio de casos **6.** Listas de chequeo

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Reclutamiento: (Recruitment)
puede definirse como un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar.

Vacante: (Vacancy)
Es un adjetivo que hace referencia a aquello que está sin ocupar o sin proveer. Puede tratarse de un espacio físico, un puesto laboral o un premio.

Candidato: (Candidate)
Es la persona que aspira a acceder a determinado cargo, honor o dignidad. Dicha candidatura puede ser propuesta por ella misma o por terceros.

Técnicas: (Techniques)
Es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado.

Agencias: (Agencies)

Es el oficio, la oficina o el despacho del agente (la persona que tiene la virtud de obrar, que actúa con poder de otra o que es intermediario entre un vendedor y un comprador).

Reclutamiento de personas: (Recruitment of people)
El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. El reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, la función del reclutamiento es suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para su funcionamiento.

Mercado de trabajo: (Labor market)
El mercado de trabajo, tiene por objetivo dar un alcance macroeconómico y su repercusión económica-social de hoy en día en nuestro país. Es así, que el trabajo comprende la definición del mercado de trabajo, su conformación y el análisis descriptivo de los indicadores económicos que comprende el mercado laboral.

Oferta: (Offer)

Se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a diferentes precios y condiciones, también puede ser la cantidad de productos y servicios disponibles para ser consumidos.

Demanda: (Demand)
Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado. La demanda es una función matemática.

Requisición del personal: (Personnel Requisition)
El reemplazo y el puesto de nueva creación, se notifican a través de una requisición al departamento de selección de personal o a la sección encargada de estas funciones, señalando los motivos que las están ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento turno y horario.

Entrevista: (Interview)
La Entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Selección: (Selection)
Proceso que trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos si no conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar.

Capacitación: (Capacitation)
proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales

Desarrollo de habilidades: (Development of skills)
también se tiene en cuenta para el desarrollo de las habilidades y destrezas de los trabajadores, buena parte de estas habilidades son motoras y manuales.

Desarrollo de actitudes: (Development of attitude)
se trata en cambiar toda actitud negativa o mal intencionado por actitudes positivas y favorables.

Trabajo: (Work)
Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución.

Trabajador: (Worker)
persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

Responsabilidad: (Responsibility)
valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

CASA Y BARTOL, Josep: Como reclutar y seleccionar personal, Editorial de Vecchi,

1988.

- CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos, Mc Graw Hill,

2011

- DOLAN, Simon: La gestión de los recursos humanos, Mc Graw Hill, 2007.

- GALLEGO GÓMEZ, C.; DE PABLOS HEREDERO, C. La gamificación y el

enriquecimiento de las prácticas de innovación en la empresa: Un análisis de

experiencias. Intangible Capital, 9(3): 800-822, 2013. http://dx.doi.org/10.3926/ic.377

- GAN, Federico y TRIGINÉ, Jaume: Manual de instrumentos de gestión y desarrollo

de las personas en las organizaciones, Ediciones Díaz Santos, 2006

- LLANOS RETE, Javier: Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, 2005.

- MEJIAS, Cristina: El sillón vacío: selección y outplacement de talentos en el siglo

XXI, Granica, 2010.

- PIN, Jose Ramón y SAENZ DIEZ, Inés: Outsourcing de Recursos Humanos, IESE Business School, 2002.

- QUINTANILLA, Ismael: Evaluación y selección de personal, Editoriales Promolibro, 1992.

- SOLANES PUCHOL, Ángel: Herramientas para la gestión de recursos Humanos, fundcrea 2007.

Informes y encuestas:

- Cuando la percepción puede convertirse en realidad, Randstad España, 2015.

- Cuando la percepción puede convertirse en realidad, Resultados Ranstad Award 2016.

- III Informe sobre redes sociales y mercado de trabajo, Infoempleo-Adecco, 2014

- Tendencias internacionales en selección de personal 2015, Linkedin Talent Solutions

-Informe ditrendia: Mobile en España y en el Mundo, Dintrea, 2015

- Trabajar en España en 2033, Pricewaterhousecoopers (PWC), 2014

- Tendencias en selección de personal para 2016. Linkedin Talent Solutions

- Manual de buenas prácticas. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2011.

- VI Encuesta sobre Externalización, Adecco Outsourcing, 2015

El Cliente es lo primero: estrategia para un servicio de calidad / Denis Walker.-- Madrid: Editorial Díaz de Santos, c1991.

Desarrollo de una cultura de calidad / Humberto Cantú Delgado; rev. téc. Jesús Cantú Rodríguez-- 2a ed.-- México: Editorial McGraw-Hill, c2001.

Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo / William B. Martin; tr. Ivonne Triepillo; rev. téc. Federico Garciadealba Cantú.-- México: Editorial Trillas, c1991.

Mendoza, J. (2012). Soluciones de calidad a su servicio. Recuperado de:

http://solucionesdecalidadasuservicio.blogspot.com.co/2012/02/quien-es-el-cliente.html

Bund, B. (2006).

De afuera hacia adentro: Cómo construir una organización basada en el cliente para obtener resultados decisivos. México: McGraw Hill. Recuperado de:

http://solucionesdecalidadasuservicio.blogspot.com.co/2012/02/quien-es-el-cliente.html

Deming, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Madrid: Diaz de Santos. Recuperado de:

http://solucionesdecalidadasuservicio.blogspot.com.co/2012/02/quien-es-el-cliente.html

Diccionario de la Lengua Española de la de la Real Academia: http://www.rae.es

Tschohl, J. (2001). Servicio al Cliente: El Arma Secreta de la empresa que alcanza la Excelencia. México: Editorial Pax. Recuperado de:

http://solucionesdecalidadasuservicio.blogspot.com.co/2012/02/quien-es-el-cliente.html

Mendoza, J. - Crecenegocios. (2013). Claves en el servicio al cliente: La atención personalizada. Recuperado de:

http://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-alcliente-la-atencion-personalizada.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)	**Isabel Cristina Fernandez**	**Instructor**	**CCS**	**Octubre 2021**	**Actuliazación**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión empresarial
- Código del Programa de Formación: **621201**
- Nombre del Proyecto: Ejecutar actividades de mercadeo para las pymes que mejoren su competitividad y productividad.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Análisis Situacional Interno y externa de la Unidad Administrativa. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- Competencia: Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados
2. definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa."
3. diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización."
4. determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización"
5. determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.

"

- Duración de la Guía: 200 horas

2. PRESENTACIÓN

Los gerentes de producto, dentro de los planes por sus superiores, elaboran un marketing para productos, canales o grupos de específicos. Cada nivel de de producto y marca) debe propio plan de marketing para metas. Un plan de marketing es escrito, que resume lo que se el mercado e indica cómo es pretende alcanzar sus objetivos El plan de marketing incluye tácticas para los programas de asignaciones financieras para el cubre. Se trata de uno de los importantes del proceso de marketing.



trabajando establecidos plan de líneas, marcas, consumidores producto (línea contar con su alcanzar sus un documento conoce sobre que la empresa de marketing. directrices marketing y periodo que elementos más

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1: Conceptualizar la Investigación de mercados



La Investigación de mercado ayuda a dar este tipo de indicaciones que nos acercarán un poco más a la forma que tiene el cliente de comportarse. Anteriormente había diversos métodos para poder detectar estas percepciones pero hoy en día la forma en la que se aborda este tipo de investigaciones cambia respecto a lo anterior por la simple razón de las diferentes formas que tiene la gente de comunicarse

La normalización del uso de internet y los dispositivos móviles conlleva a una forma de recabar los datos necesarios dentro de la investigación. Esta parte es la que se conoce como etnografía, la cual es adoptada por muchas empresas en sus investigaciones de mercado porque son conscientes del gran filón de datos que se pueden encontrar rastreando en internet.

Además de tener una serie de ventajas frente a la investigación tradicional, como un acceso a la información mucho más rápido, la mayor parte de los discursos no están coaccionados o interrumpidos de modo que los resultados que se obtienen son muy auténticos y espontáneos. Entre otras ventajas que se puede extraer de este tipo de investigaciones podemos citar desde el fomento de la creatividad, mayor cobertura geográfica e incluso ahorro de costes tanto de tiempo como de dinero.

Ya una vez leído el enunciado cada aprendiz realiza un acróstico con la palabra INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, donde digan la importancia y los beneficios que le brinda a las empresas.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes

Actividad 2: contextualización de mercadeo y ventas



El instructor en el ambiente de aprendizaje les hace una serie de preguntas a los aprendices de que es mercadeo y la diferencia que hay con las ventas.

Ya una vez terminada la socialización el instructor le expone a los aprendices en el ambiente de aprendizaje unas diapositivas con el tema de mercadeo para las pymes .en el mismo momento el instructor va a aclarando dudas e inquietudes de los aprendices según los temas hablados.

- Ambiente Requerido: ambiente iluminado con sillas y mesas
- Materiales: : lapiceros y papel u hojas

Actividad 3: Aplicar la investigación de mercados



En equipos colaborativos los aprendices escogen una empresa existente o ficticia para trabajar durante la formación y así poder aplicar los contenidos y conocimientos en ella.

Luego ya escogida los aprendices la empresa. El instructor les explica el paso a paso de cómo realizar una investigación de mercados, en base al documento de las 11 FASES DE INVESTIGACION. Que lo encuentran en la plataforma en el link mi proyecto formativo, fase de análisis y guía….

Ya una vez explicado y aclarado el tema , en equipos colaborativos inician con el primer paso a realizar:

3.1 Analizar el sector económico al cual pertenece la empresa. Donde identifiquen :
- Generalidades del sector
- Comportamiento
- Avances en los últimos 5 años en tecnología
- Tendencias del sector.

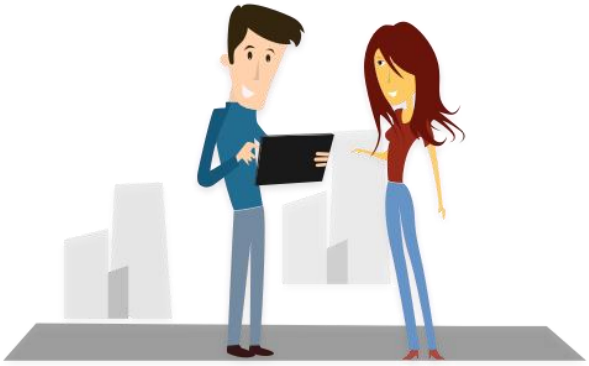
3.2 Fase 1 : establecimiento de la necesidad de un estudio de mercado.
Fase 2: definición del problema.
Fase 3: establecimientos de objetivos de investigación.
Fase 4: determinación del diseño de investigación
Fase 5: identificación y tipos de información.
Fase 6: determinación de métodos de accesos de datos.
Fase 7: diseño de cuestionarios para la recogida de datos.
Fase 8 : determinación del plan y tamaño de muestreo.
Fase 9: recolección de datos.
Fase 10: análisis de datos
Fase 11: preparación del informe.

Ya una vez entendido el tema en los equipos colaborativos inician la investigación y suben a la plataforma territorio

- **Ambiente Requerido: Virtual encuentros sincrónicos**
- **Materiales: Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes**

Actividad 4: Identificar los objetivos de investigación

En equipos colaborativos ya una vez terminado la actividad anterior inicia a formular los objetivos de investigación teniendo en cuenta la explicación del instructor, siguiendo las normas de cómo se formulan un objetivo. Ya una vez terminado los aprendices diseñan los cuestionarios para la recolección de datos. Luego los aprendices realizan la actividad de campo, que es aplicar las encuestas a la población objetiva de la empresa. Ya una vez aplicada la encuesta la llevan a la clase siguiente, es necesario llavearla para poder continuar con el resto de las actividades.



- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes

Actividad 5: Realizar plan de acción según la investigación.

Los aprendices individualmente, en el ambiente de aprendizaje sacan una hoja y escriben:

1. ¿Qué es un plan de acción?
2. ¿De donde se saca el plan de acción?
3. ¿Porque se realiza un plan de acción?
4. ¿Cuál es su importancia para las empresas y beneficios?

   Responden las preguntas según su conocimiento o según las preguntas ellos que entienden, luego se realiza una mesa redonda y cada aprendiz las socializa.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes



Actividad 6: Realizar investigación explorativa

En equipos colaborativos realizan una investigación explorativa de que es un plan de acción y que se necesita para realizarlo y cómo enfocarlo según la organización.

Luego preparan una exposición y lo suben a la plataforma. El instructor escoge a tres equipos aleatoriamente para que exponga

- **Ambiente Requerido: Virtual encuentros sincrónicos**
- **Materiales: Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes**

Actividad 7: contextualizar plan acción

En equipos colaborativos ingresan a la plataforma y bajan el documento de plan de acción se lo lee detallada mente, luego consultan una empresa exitosa en el mercado y le realizan un plan de acción, teniendo en cuenta su plataforma estratégica para poder enfocarse en el plan de acción.
Luego lo exponen en el ambiente de aprendizaje.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes

Actividad 8: Aplicar plan de acción

En equipos colaborativos según la investigación realizada a su proyecto, le realizan el plan de acción con todos sus requerimientos y lo suben a la plataforma.



- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes

Actividad 9 : Contextualizar plan de marketing.

El **plan de marketing** es una herramienta vital y necesaria para toda empresa del S.XXI. Actualmente nos encontramos ante un entorno altamente competitivo y dinámico, donde la empresa debe afrontar continuamente nuevos retos. Sin duda, la globalización de mercados, internet, la inestabilidad económica y

un continuo desarrollo y avance tecnológico producen una serie de cambios que determinan el éxito de toda empresa. La adaptación de las empresas a este nuevo paradigma no puede ser improvisada y es necesario elaborar un plan de marketing que permita anticiparse y afrontar los cambios del entorno.
El plan de marketing se puede definir como la elaboración de un documento escrito que esta compuesto por la descripción de la situación actual, el análisis de dicha situación, el establecimiento de objetivos de marketing, la definición de estrategias de marketing y los programas de acción.
Según el enunciado anterior en equipos colaborativos realizan un plegable, los aprendices traen material de trabajo como: papel, marcadores, colores etc, para su realización .en el pagable responden las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es un plan de mercadeo?
2. ¿Importancia?
3. ¿Beneficios?

Luego de a ver terminado lo exponen al grupo, el instructor aleatoriamente escoge a un integrante del equipo para que lo exponga

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes



Actividad 10 : Contextualizar plan de marketing.

Cada aprendiz ingresa a la plataforma y bajan el documento de plan de mercadeo, lo lee detalladamente y luego se socializa en clase.

- **Ambiente Requerido: ambiente iluminado con sillas y mesas**
- **Materiales: lapiceros y papel u hojas**

Actividad 11: Realizar plan de mercadeo

En equipos colaborativos ya teniendo claro el tema, realizan el plan de mercadeo según su investigación, plan de acción, lo realizan en un archivo Word y lo suben a la plataforma.

- **Ambiente Requerido: Virtual encuentros sincrónicos**
- **Materiales: Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes**
- **Estrategia: documento Word**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Mapa conceptual **Evidencias de Desempeño:** Debate de la consulta Exposición del mapa **Evidencias de Producto:** informe de la consulta	Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico de acuerdo con los planes y objetivos determinados por la empresa. Elaborar el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa. Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización. Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en periodo de tiempo con base en los Objetivos fijados por la organización. Define el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, los objetivos y recursos de la empresa. realiza el diagnóstico de mercados que identifique	Lista de chequeo Batería de preguntas Lista de chequeo Lista de verificación de producto

	oportunidades de negocios utilizando Software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. • Mercadeo : Es el conjunto de actividades destinadas a acercar los clientes al producto, permitiéndoles satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas como consumidores
2. • Investigación de mercados: Incluye las siguientes tareas básicas: Obtención de información Interpretación, Comunicación de los hallazgos a las personas que toman decisiones.
3. • Plataforma estratégica : Direccionamiento de la empresa, hacia dónde va
4. • 4p : estrategias y/o mezcla de mercadeo con el producto, precio, plaza ,promoción.
5. • Plan de acción : es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado
6. • Plan de mercados:
7. • resume lo que se conoce sobre el mercado e indica cómo es que la empresa pretende alcanzar sus objetivos de marketing.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Malhotra Naresh K. Investigación de Mercados Quinta Edición Pearson Prentice Hall

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Isabel Cristina Fernandez**	**Instructor**	**CCS**	**Agosto 2021**	**Actuliazación**

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:** Gestión de Mercados
- **CÓDIGO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:** Código: **621113**
- **NOMBRE DEL PROYECTO**: Ejecutar actividades de mercadeo para las pymes que mejoren su competitividad y productividad.
- **FASE DEL PROYECTO**: Análisis.
- **COMPETENCIA:**
  Implementar el sistema de información de mercados de acuerdo con las necesidades de información de las sub áreas y los objetivos de la empresa

- **RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR:**

1. "Mantener actualizada la base de datos a partir de la evaluación de los informes de diferencias presentadas entre la investigación de mercados y las necesidades de información del sistema y subsistemas de mercadeo de la organización."
2. "Recolectar y clasificar información con veracidad, fidedignidad de las fuentes, de acuerdo con los parámetros establecidos en la planeación estratégica de la organización"
3. "Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.

Duración de la Guía: 140 horas

2. PRESENTACIÓN

"La necesidad de disponer de información sobre marketing no es algo nuevo, pero en el cada vez más complejo y dinámico entorno actual, la traslación del dato en información relevante para decisiones directivas es vital para la supervivencia a largo plazo del negocio La revolución de los últimos años de la Tecnología de la Información ha hecho esto posible. Pero la evidencia parece indicar que mientras los productos y las tecnologías que diariamente encontramos han sido constantemente mejorados, el proceso

de actualización y gestión de la información con orientación estratégica para las decisiones de Marketing, y más específicamente del Marketing ejecutivo, no cambia significativamente".

Isabel Cristina Fernández Perafán

Mg Gestión de OrganizacionesFermín

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1: Contextualizar Los SISTEMAS DE INFORMACION DE MERCADOS, SIM

"La información nos ha hecho crecer como personas a toda la humanidad entera, gracias a ella sabemos de dónde venimos y como hemos estado evolucionando siempre apoyándonos de información que nos dice lo que podemos o no podemos hacer para lograr el éxito que buscamos, de igual forma, toda organización por más pequeña que sea, necesita saber su pasado y su presente, la situación actual en la que se encuentra y con que cuenta para afrontar el futuro".

Observe con mucho sentido crítico el siguiente Video "El puente" que se encuentra en el siguiente Link: http://youtu.be/LAOICItn3MM y de respuesta a la siguiente pregunta:

¿Por qué es importante recolectar información para la toma de decisiones?

Organice una mesa redonda con todo el grupo, y por medio de la actividad "Tingo, Tingo, Tango". Exponga la respuesta de la pregunta formulada.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Foro

Actividad 2: ANALIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MARKETING

El instructor lo orientará sobre los Sistemas de Información de Mercados. Para esta actividad se dispone como consulta el material de apoyo que se encuentra en la plataforma, Lea y analice el documento: **Los Sistema de Marketing S.I.M.pdf**

Realice un ensayo sobre el tema, suba a la plataforma un documento de Word.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Ensayo

Actividad 3: ANALIZAR LAS DIFERENTES FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Luego de haber analizado la importancia de **Los Sistema de Marketing** para la toma de decisiones en el mercadeo, en grupos organizados por el instructor, de solución a los siguientes casos propuestos:

- Caso # 1: Visite a través de Internet el "Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas" e investigue la información que puede ser utilizada para la toma de decisiones de una organización orientada al mercado.
- Caso # 2: Visite las páginas Web de cinco de las más importantes empresas de investigación e identifique los principales servicios que brinda. Luego, realice un análisis acerca de lo que distingue a cada una.
- Caso # 3: Investigue, preguntando a un director comercial de una empresa del sector mobiliario preferiblemente, que tipo de información normalmente requiere para realizar su trabajo profesional. ¿Dónde la encuentra?
  Identifique y clasifique la información que el profesional considera necesario.

Solicite el apoyo del instructor en todo momento que lo requiera, observe la presentación de Power Point Sistemas de Información en la Mercadotecnia, que se encuentra en la plataforma.

Una vez resuelvo el caso asignado, suba a la plataforma un documento de Word con la información recolectada.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Análisis de caso

Actividad 4: Introducir un producto y/o servicio al mercado

La información en el mercado permite la toma de decisiones efectivas por parte de la organización, por tanto, analice el producto o servicio de su proyecto formativo, diríjase a las fuentes de información que usted considere necesarias para recopilar datos, que le ayuden a reconocer como ingresar su producto al mercado nacional.

Presente en un mapa conceptual los hallazgos recopilados. Envíe a la plataforma la imagen.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Mapa conceptual

Actividad 5: ANALIZAR EL VALOR DE LA INFORMACIÓN

La empresas diariamente se ven obligadas a tomar decisiones minimizando el riesgo puesto que, esas decisiones pueden acarrear costos para la empresa, para la marca y en últimas puede incluso llevar a la quiebra. Con el ánimo de comprender y reflexionar entorno a la importancia de diseñar adecuados instrumentos para la recolección de información los aprendices leen el documento: "**EL VALOR DE LA INFORMACIÓN"**, que se encuentra en la plataforma. Una vez leído el documento los aprendices reflexionan entorno a la siguiente premisa: "Qué pasaría si al momento de tomar decisiones sobre la introducción de un nuevo producto al mercado se identifica que el segmento al que va dirigido el producto no fue encuestado sino otro. O qué pasaría si las preguntas formuladas no corresponden con el nuevo producto ni con el diseño de la encuesta o cuestionario."

En equipos de dos personas los aprendices discuten sus puntos de vista, y redactan en un párrafo de mínimo 150 palabras la reflexión sobre el tema propuesto.

- **Ambiente Requerido: : Virtual encuentros sincrónicos**
- **Materiales: Lapiceros y papel u hojas**
- **Estrategia: Reflexión**

Actividad 6: IDENTIFICAR LOS PASOS DE UNA ENCUESTA

Los aprendices se reúnen en equipos colaborativos y de forma sistemática listaran los pasos para realizar una encuesta a una población de consumidores potenciales para una nueva gaseosa con sabor a granadilla.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Encuesta

Actividad 7: IDENTIFICAR LOS PASOS PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

Los aprendices en equipos colaborativos leen el documento “Encuesta” detenidamente. Y realiza los pasos 1 a 4 partiendo de la siguiente premisa: "los pasos para realizar una encuesta a una población de consumidores potenciales para una nueva gaseosa con sabor a granadilla”

- Los aprendices en equipos de tres personas organizados de forma aleatoria por el instructor realizan un mapa mental y conceptual sobre el documento “Encuesta”.
- Los aprendices primero realizan de forma individual una lectura cuidadosa del documento "Tipo de Muestra". Y posteriormente en equipos de dos personas leen el documento "El muestreo". Finalmente, los aprendices realizan un crucigrama de diez palabras horizontales y verticales utilizando el concepto más relevante de estos dos documentos.

  Los aprendices deben entregar al instructor dos crucigramas de forma que uno esté resuelto y el otro por resolver. (El instructor realizará una actividad con ellos, redistribuyéndolo entre los equipos)

  Los aprendices realizan una lectura detenida del documento “Tratamiento de la información I: Planteamiento general y análisis univariante” y realiza el taller que se encuentra al final del texto. Los aprendices pueden acudir a fuentes externas como videos en Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=S0sVP_rUt9s

  Los aprendices deben entregar el taller resuelto a mano y subirlo escaneado a plataforma.

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Encuesta

Actividad 8: ANALIZAR LA INFROMACION RECOLECTADA POR MEDIO DE LOS SISTEMAS SIM

Los aprendices en equipos colaborativos van a realizar un proyecto de recolección de información para el SIM de su proyecto. El proyecto debe contener los siguientes Ítems:

Los pasos para la realización de una encuesta en detalladamente explicados. El Cuestionario que desean realizar utilizando diferentes tipos de preguntas. Deben seleccionar una muestra de la población objetivo y explicar de forma detallada el proceso de obtención de la misma. Posteriormente deben aplicar el cuestionario a la muestra y realizar un análisis estadístico en el que identifiquen las medidas de dispersión y tendencia central, frecuencias y gráficos delas mismas. Los documentos de apoyo son los mismos de la actividad anterior.

Los aprendices pueden apoyarse en el siguiente link

http://www.hiru.com/matematicas/representacion-grafica-de-datos-estadisticos

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Cuestionario

Actividad 9: CONSULTAR BASES DE DATOS

"Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales." Autor: Edgar Armando Vega Briceño.

Lea el documento: " Diseño Base de Datos" que se encuentra en la plataforma

Consulte que son las bases de datos y para qué sirven. Socialice en la sesión de aprendizaje

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Cuestionario

Actividad 10: "Diagnóstico riesgos ergonómicos y psicosociales".

El aprendiz deberá construir y entregar informe escrito que contenga los antecedentes de salud, ficha de datos consentimiento informado con el fin de establecer un diagnosticar de riesgos ergonómicos y psicosociales que se detectan en un lugar de trabajo. Para el desarrollo de la evidencia es importante haber revisado y asimilado los contenidos presentados en el objeto de aprendizaje correspondiente.
Con base en las indicaciones del instructor asignado y después de haber revisado con atención los materiales de estudio descritos en el objeto de aprendizaje "Generar Hábitos Saludables" y la guía de aprendizaje 1, el aprendiz deberá realizar un informe que contenga lo siguiente:
CONTENIDO DE LA EVIDENCIA
1. Título del documento
2. Introducción
3. Justificación
4. Objetivos
5. Diligenciar el formato datos consentimiento informado o de causa. (Es necesario su consentimiento para realizarlas. Por favor, imprima este documento, fírmelo, y adjúntelo al trabajo)- el formato será suministrado por el instructor encargado
6. Diligenciar el formato para evaluar los antecedentes de salud.
7. Diligenciar el formato de ficha de datos.
8. Realizar el un diagnóstico con los riesgos ergonómicos y psicosociales que se detectan en su lugar de trabajo.
9. Conclusiones

Los formatos mencionados en los puntos 5, 6 y 7 serán suministrados por el instructor encargado
En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Análisis*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia

- **Ambiente Requerido:** Virtual encuentros sincrónicos
- **Materiales:** Celular, o Equipo de Cómputo, Lapiceros y papel u hojas toma de apuntes
- **Estrategia:** Informe Escrito

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : ● Mapa conceptual **Evidencias de Desempeño:** ● Debate de la consulta	● Evalúa la información desde diferentes perspectivas aplicando las metodologías, técnicas y herramientas de diagnóstico para la identificación y evaluación de situaciones del mercado	Lista de chequeo Batería de preguntas

● Exposición del mapa **Evidencias de Producto:** ● Informe de la consulta ● Diagnóstico riesgos ergonómicos y psicosociales”	de acuerdo con los objetivos de la empresa. ● Captura, depura y homogeniza datos de manera sistemática, mediante la utilización de sistemas de recolección de información y diagnóstico previo de acuerdo con los estándares establecidos, para luego proceder a su normalización considerando los datos internos y externos en la estructura del SIM de la empresa. ● Recoge información del mercado partir de datos históricos y de las variables internas y externas que afectan a la organización y al entorno, aplicando técnicas de recolección de información secundaria de acuerdo con los aspectos objeto de análisis. ● Aplica los test de condición física según técnicas de medición. ● Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional	Lista de chequeo Lista de verificación de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ Mercado: todos los consumidores potenciales que comparten una determinada necesidad o deseo y que pueden estar inclinados a ser capaces de participar en un intercambio, en orden a satisfacer esa necesidad o deseo.
- ✓ Marketing: el proceso social y administrativo por el que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios.
- ✓ investigación de mercados: Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- http://youtu.be/laoicitn3mm
- Los sistema de marketing s.i.m.pdf
- El valor de la información
- https://www.youtube.com/watch?v=S0sVP_rUt9s
- http://www.hiru.com/matematicas/representacion-grafica-de-datos-estadisticos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Talento Humano
- Código del Programa de Formación: **112005**
- Nombre del Proyecto: Proceso de Estructuración e Implementación del Departamento de Gestión del Talento Humano para Las Pymes del Sector
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Identificar los procesos de Gestión del Talento Humano.
- Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Diseñar instrumentos para determinar competencias laborales de roles identificados en los niveles ocupaciones de la organización
2. Identificar los cargos y roles de trabajo de acuerdo con los niveles ocupacionales y necesidades de la organización"
3. Ajustar los perfiles, funciones a los roles de trabajo, las competencias laborales relacionadas de acuerdo con las necesidades actuales de la organización"
4. Determinar los cargos y roles de trabajo en los niveles ocupacionales de la organización y las competencias laborales requeridas para el desempeño de los trabajadores"
5. Proponer planes de mejoramiento en las actividades de la estructuración de los roles y competencias laborales, de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización y la normatividad vigente"
   "

- Duración de la Guía: 112 horas

2. PRESENTACIÓN

Gracias a la globalización, la administración del talento humano ha tomado unas características especiales y se ha convertido en un factor diferenciador de las organizaciones frente a la competencia, afectando las interacciones en los procesos productivos y en las relaciones de las organizaciones con su entorno y en definitiva con su competitividad.

Esta condición exige una reflexión sobre las organizaciones, sobre sus objetivos y sobre la manera de lograr sus aspiraciones, que sean las personas, empleados, clientes y consumidores, quienes sean lo más importante para las empresas, para el logro de todo lo que se proponen. Mantener y alimentar verdaderos

espacios para la adquisición de conocimientos, de información siempre disponible y que pueda ser usada en el logro del enriquecimiento de la empresa en la totalidad de sus procesos y de quienes la conforman.

Los empresarios están dando relevancia a la gestión de su personal para que este sea cada vez más eficiente y encaminado hacia el logro se los objetivos; los modelos de gestión basado en competencias profesionales permiten a las organizaciones la visión global de su empresa y de todo un sistema. Esta visión afecta toda la organización, pero es la gestión humana la que fundamenta todo el andamiaje y la toma de decisiones empresariales. Por ello es importante gerenciar, administrar y proponer estrategias de gestión humana por competencias que hagan posible la competitividad.

Adicionalmente entendiendo la investigación como un instrumento para el mejoramiento de la organización es necesario conocer cuál es su metodología y alcances, estableciendo previamente cuales son los objetivos de la empresa y sus políticas. Todo proceso investigativo requiere de unas técnicas para llevarlo a buen término. Debe estar enfocado para que sea útil en la toma de decisiones importantes en la organización.

Sin lugar a dudas la investigación, tabulación y codificación de la información son procesos muy importantes dentro de cualquier organización, los cuales pueden facilitar la administración de documentos relativos a la vinculación laboral y permite al mismo tiempo actualizar cuando sea necesario los procesos de la gestión del talento humano en la organización.

Por medio de esta guía se pretende que el aprendiz desarrolle conocimientos básicos relacionados con los procesos de gestión del talento humano desde el contexto de las competencias y adquiera competencias para procesar la información de acuerdo a las necesidades de la organización, Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes, políticas y procedimientos establecidos por la organización y documentar procesos y procedimientos aplicando métodos normalizados adoptados por la organización.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

4. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACION

Actividad 1. Identificar el concepto de funciones y responsabilidades dentro de la organización y determinar la importancia de las competencias en relación al cargo que ocupa dentro de la misma.

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.
Resultado de Aprendizaje: Identificar los cargos y roles de trabajo de acuerdo con los niveles ocupacionales y necesidades de la organización.

1.1 Actividades de Reflexión inicial.

Conocer la empresa como una organización debidamente estructurada, su función administrativa, su modelo de gestión, nos lleva a conocer las competencias necesaria para cada cargo, las funciones y las responsabilidades de los empleados dentro de la misma, según sus competencias básicas, específicas y conductuales, que se ven reflejados en la autogestión y desarrollo de cada uno de ellos, en la mejora continua de la empresa enfocada en la excelencia, la cultura organizacional y el cumplimiento de los objetivos individuales y organizacionales**.**

Los modelos de gestión que tiene implementados la organización, son claves para asegurar su permanencia en este mercado ya globalizado.

Recordemos los videos y la explicación del instructor en la actividad 1 de la guía 1, donde nos hablan de estructura organizacional, la función administrativa desde la planeación estratégica y escuchemos la plenaria del instructor respeto a los temas.

Observar el video **"GESTIÓN POR PROCESOS", Parte 1, 2, 3** link: http://youtu.be/aA07Lu5h3js, que se encuentra dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Identificar el concepto de funciones y responsabilidades dentro de la organización y determinar la importancia de las competencias en relación al cargo que ocupa dentro de la misma.

Apoyados en el video y la ponencia del instructor, de manera individual dar respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Cuál ha sido la evolución de los modelos de gestión?
¿Cuál sería el modelo de gestión indicado para una organización? ¿Porque?
¿En que se basa este modelo de gestión?

Socializar durante la asesoría.

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

Es necesario combinar los conocimientos que ya tenemos con nuevos conceptos a fin de poder definir y ubicar dentro de la organización a las personas en el lugar adecuado (cargo) según su perfil y que asuman el rol que les corresponde con responsabilidad y sentido de partencia, de igual forma que desarrollen sus actividades de acuerdo a las políticas de la organización y en el nivel jerárquico que corresponde de acuerdo a sus competencias.

Apoyados en el documento: **"ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN BASADO EN PROCESOS"**, que se encuentran dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Identificar el concepto de funciones y responsabilidades dentro de la organización y determinar la importancia de las competencias en relación al cargo que ocupa dentro de la misma.

En equipos colaborativos responder el cuestionario asignado por el instructor a cada uno de los equipos y socializarlo durante la sección. Puedes utilizar otras fuentes de consulta.

Después los equipos deben compartir los cuestionarios y unirlo en uno sólo para su fácil estudio y finalmente este es el que suben a la plataforma.

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

Gracias a la globalización, la administración del talento humano ha tomado unas características especiales y se ha convertido en un factor diferenciador de las organizaciones frente a la competencia, afectando las interacciones en los procesos productivos y en las relaciones de las organizaciones con su entorno y en definitiva con su competitividad**.**

Apoyados en los documentos "**CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN**" que se encuentra dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Identificar el concepto de funciones y responsabilidades dentro de la organización y determinar la importancia de las competencias en relación al cargo que ocupa dentro de la misma.

En equipos colaborativos realice un mapa conceptual para explicar el tema asignado por el instructor a cada uno de los equipos.

Temas:

Pueden apoyarse en otras fuentes de consulta y pedir la asesoría del instructor cuando sea necesaria. Exponer el mapa conceptual a los demás compañeros.

1. ¿Cuáles son los componentes de la misión, visión y como se construyen, quienes la construyen?
2. ¿Qué son los principios y valores de una organización y como es el proceso se adoptan?
3. ¿Qué son las políticas, normas y las reglas de una organización y proceso para implementarlas?
4. ¿Qué es un nivel jerárquico, que es un organigrama, tipos de organigramas, responsables del organigrama de una empresa, Como una empresa define su organigrama?
5. ¿Qué es cultura organizacional, componentes, funciones?

1.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos, consulte una empresa del sector del mobiliario preferiblemente, con el fin de analizar e identificar el mapa de procesos, los niveles jerárquicos de la organización (dirección, unidades funcionales, mandos intermedios, trabajadores). Construir un paralelo de los diferentes niveles jerárquicos en la empresa objeto de estudio donde se deberá asociar a cada nivel jerárquico, las competencias específicas y/o funciones y responsabilidades, además de identificar el cargo.

Realizar el informe de la consulta en Word con las normas técnicas para presentar informes y socializarlo mediante exposición.

1.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido responda en equipos colaborativos el cuestionario asignado por el instructor, donde deben demostrar el dominio del tema trabajado.

De desempeño: Exposición que realicen del mapa conceptual del tema asignado por el instructor del documento "Conceptos de administración".

De producto: El documento de Word con la investigación realizada a la empresa.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Identificar el concepto de funciones y responsabilidades dentro de la organización y determinar la importancia de las competencias en relación al cargo que ocupa dentro de la misma.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Cuestionario.**
2. **Mapa conceptual.**
3. **Documento de Word con la investigación.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario.	Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Cuestionario.
Evidencias de Desempeño: Exposiciones.	Organiza cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Mapa conceptual. Cartelera o presentación del paralelo.	Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Actividad 2. Identificar los conceptos y la clasificación de las competencias laborales y modelos por competencias laborales dentro de la organización.

Competencia: Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.
Resultado de Aprendizaje:
Analizar funciones, requisitos y responsabilidades para la asignación las competencias laborales a los cargos en los niveles ocupacionales de la organización.

2.1 Actividades de Reflexión inicial.

El desarrollo de una competencia es un proceso continuo y debe tener en cuenta el alcance de conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que para lograrlos, parten del propio cocimiento de las fortalezas de cada uno.

Ser competente "implica un grado de autonomía que permita la transferibilidad del saber a otros contextos y la posibilidad de poder seguir aprendiendo a lo largo de toda la vida profesional".

"Es la capacidad relacionada con la resolución de situaciones problemáticas".

Observe los videos **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS"** link http://youtu.be/eysR4o6DvxA y **"COMPETENCIAS LABORALES EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"** link http://youtu.be/tsooPzeSqXY; que se encuentran dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 2. Identificar los conceptos y la clasificación de las competencias laborales y modelos por competencias laborales dentro de la organización.

Responda los siguientes interrogantes:

1. Defina Competencia Básica, Competencia Ciudadana, Competencia Laboral.
2. ¿Qué es un Modelo de gestión por competencias?
3. ¿Qué características debe tener un modelo de Gestión por competencias?

Además de manera autónoma entre al siguiente link de la página PSICOLOGÍA POSITIVA; en el cual se deben registrar y realizar el test de "VIA Encuesta de fortalezas de carácter" http://spanish.authentichappiness.org/Entry.aspx?rurl=http://spanish.authentichappiness.org/tests/SameAnswers_t.aspx?id=270

Socialice en plenaria con sus compañeros e instructor las respuestas a los interrogantes y la experiencia con los resultados del test.

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

Las competencias se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral: "vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues es la sociedad la que da sentido y legitima cuáles son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento.

Apoyados en el documento **"COMPETENCIAS LABORALES OIT"** y **"COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS"** que se encuentran dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 2. Identificar los conceptos y la clasificación de las competencias laborales y modelos por competencias laborales dentro de la organización.

En equipo colaborativo dar respuesta a cuestionario asignado por el instructor y socializar en el grupo de forma gráfica o cartelera.

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

Un modelo de gestión humano basado en competencias laborales contribuye no solo a la eficiencia en los procesos productivos sino, en el desarrollo del personal empleado y su desempeño en el trabajo, para lograr así las metas y objetivos organizacionales que dirijan a estas organizaciones hacia la competitividad y el éxito

Apoyado en lectura de los documentos **"COMPETENCIAS LABORALES OIT"** y **"MODELOS DE GESTIÓN COMPETENCIAS"** que se encuentra dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 2. Identificar los conceptos y la clasificación de las competencias laborales y modelos por competencias laborales dentro de la organización.

En equipo colaborativo realizar un ensayo donde se dé respuesta los siguientes interrogantes, los cuáles serán repartidos por el instructor a cada equipo.

1. ¿Qué es competencia laboral y Cómo surgió el enfoque basado en competencia laboral?
2. ¿Cómo se relacionan competencia laboral con productividad?
3. ¿Qué dimensiones se distinguen en las competencias laborales?
4. ¿Qué ventaja obtiene un trabajador de la Formación Basada en Competencias (FBC)?
5. ¿Qué ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias?
6. ¿Porque una empresa debe trabajar mediante modelos de gestión por competencias?

Socializar el ensayo durante la sección.

2.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo, consulte una empresa del sector mobiliario preferiblemente e identifique si tiene implementado un modelo de gestión por competencias, como es el proceso de identificación de las competencias de los empleados dentro de la organización y como es el proceso de identificación del perfil de un cargo.

Realizar informe en Word y Mediante presentación Power Point realice la exposición donde quede claro el Modelo, el objetivo del modelo, las principales características que lo componen y como es su funcionalidad.

2.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido responda el cuestionario entregado por el instructor.

De desempeño: Ensayo de los documentos “Competencias laborales OIT” y “Modelos de gestión competencias”.

De producto: El documento de Word con el informe de la investigación de la empresa y la presentación de Power Point.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 2. Identificar los conceptos y la clasificación de las competencias laborales y modelos por competencias laborales dentro de la organización.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Cuestionario.**
2. **Ensayo.**
3. **Informe en Word y presentación en Power Point.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario.	Describe y clasifica las competencias básicas, genéricas y específicas.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Cuestionario.
Evidencias de Desempeño: Ensayo.	Aplica con diligencia las características de los diferentes tipos de competencias con relación a perfiles ocupacionales y roles de trabajo.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Documento de Word y presentación de Power Point.	Describe y clasifica las competencias básicas, genéricas y específicas.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Actividad 3. Conocer los fundamentos y principios para la selección de personal en la organización.

Competencia: Seleccionar candidatos para desempeñar los cargos y roles de trabajo, de acuerdo con los perfiles, políticas, normas legales vigentes y procedimientos de la organización.
Resultado de Aprendizaje: Verificar el perfil ocupacional teniendo en cuenta el requerimiento del personal, la normatividad vigente y la política institucional.

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Manejar un concepto contemporáneo de selección de personal implica tener en claro que este tipo de procesos tiene como fin principal el determinar qué persona, de entre todos los que postulan a una vacante, cuenta con los conocimientos, la experiencia, y las habilidades intelectuales y conductuales suficientes para poder desempeñarse de manera óptima en un cargo específico.

"Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad" (Chiavenato, 2000).

La calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que determina su prosperidad, que convierta la inversión en beneficio satisfactorio y que permite que logre sus objetivos. En éste marco referencial la Selección y Capacitación de Personal adquieren gran relevancia como procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Humanos.

Observar el video: **"COMO HACER SELECCION DE PERSONAL - INCURSIÓN EMPRESARIAL - PARTE 01"** link http://youtu.be/d5g-w6EdGps y **"COMO HACER SELECCION DE PERSONAL - INCURSIÓN EMPRESARIAL - PARTE 02"** link https://www.youtube.com/watch?v=x3PWiH5jR2M, que se encuentran disponibles en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 3. Conocer los fundamentos y principios para la selección de personal en la organización.

Responda los siguientes interrogantes:

1. ¿Qué se debe tener en cuenta en un proceso de selección exitoso?
2. ¿Cómo contribuyen las personas del área de talento humano en el proceso de selección?
3. ¿Cómo se definen los criterios o atributos de las personas para ocupar un cargo?
4. ¿Porque es importante evaluar las características personales (Parte interna del trabajador) de los candidatos en un proceso de selección de personal?
5. ¿Porque las organizaciones escogen una empresa externa para realizar un proceso de selección**?**

Socializar las respuestas mediante mesa redonda.

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

La afirmación **"Las personas es el recurso y talento más importante**", es una realidad que actualmente cobra mayor categoría, ya que en las manos de las personas está el destino de las organizaciones quienes se han visto impulsadas o detenidas en su desarrollo en función a la calidad de su personal.

De modo que la empresa puede tener la mejor y más avanzada tecnología, altos niveles de bienes de capital, excelentes sistemas de información o puede tener millones de dólares para invertir; sin embargo. todo esto no le garantiza el éxito empresarial por sí solo, porque se requiere del recurso y talento humano, de modo que cualquier sistema relacionado a la empresa no funciona sin el hombre. (Stanton, 1985)

Apoyado en el documento: **"SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"** y **"COMPETENCIAS LABORALES OIT" página 65,** que se encuentran disponibles en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/

Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 3. Conocer los fundamentos y principios para la selección de personal en la organización.

Consultar otras fuentes: **LIBRO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE EDALBERTO CHIAVENATO,** página 238 (Pág 131 del documento) (el cual ya se encuentra alojado en la plataforma desde actividades anteriores).

En equipos colaborativos realice la consulta de los siguientes temas, realice un informe en Word y mediante presentación Power Point exponga el resultado de la consulta.

1. Historia de la selección de personal, objetivos, características e importancia.
2. Normas legales, Políticas, Prácticas y Ética en la selección de personal de la organización.
3. Selección de personal, proceso de selección, principios y finalidad de selección de personal.
4. Tipos de selección, Métodos para selección de personal, requisitos de los métodos, fuentes de error que afectan los procesos de selección.
5. Procedimiento para la elaboración de los perfiles de competencias de los cargos y su importancia para el proceso de selección.
6. En qué forma apoyan las competencias a la selección del personal y Proceso de determinación de las competencias en el proceso de selección.

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

Aun cuando se cuente con la experiencia o los conocimientos para ocupar una vacante, esto no es suficiente, pues también hará falta contar con una serie de características conductuales que son indispensables para que la persona pueda adaptarse a las funciones que exige el cargo; esto es lo que se conoce con el nombre de “Competencias” (“formas de comportamiento o de pensar que se generalizan en diferentes situaciones y que permanecen por un largo período de tiempo” - Spencer & Spencer).

Realice la lectura del documento **“FUNDAMENTOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL” y “CASO PRÁCTICO DE SELECCIÓN DE PERSONAL”** disponibles en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 3. Conocer los fundamentos y principios para la selección de personal en la organización.

En equipo colaborativo ralizar el estudio de caso teniendo en cuenta sus pasos: Análisis de la situación, identificación del problema y posible solución(es), además dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué falla aquí?
- ¿El departamento de recursos humanos de la empresa hace bien su trabajo?
- ¿La consultora es competente para realizar bien su trabajo?
- ¿Los honorarios de este tipo de consultoras están justificados?
- ¿Es normal el enfado de la dirección?

Prepare el resultado de su análisis y socializarlo en mesa redonda.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Las organizaciones ágiles e inteligentes son las que tienen una gran capacidad de adaptarse a múltiples cambios sin necesidad de cambiar su esencia, vale decir sus valores, filosofía y cultura organizacional. Este tipo de organización está basada en las personas que la integran y en su habilidad de comunicar y coordinar en su interior. Provee el contexto para los procesos de selección modernos, confía profundamente en la inteligencia y competencias de sus miembros que deben garantizar la integridad de las personas que van a ser parte de la organización.

En equipos colaborativos visite o consulte una empresa del sector del mobiliario preferiblemente, e identifique como realizan el proceso de selección, que métodos utilizan, quienes son los implicados en este proceso y analice los formatos y herramientas que se aplican para este proceso.

Prepare un informe escrito en Word y mediante un mapa conceptual y ejemplo práctico explique el resultado de la consulta.

3.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido analice el caso y responda en equipos colaborativos las preguntas planteadas.

De desempeño: Informe de la investigación y presentación en Power Point.

De producto: Mapa conceptual y fotos del caso práctico.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 3. Conocer los fundamentos y principios para la selección de personal en la organización.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Documento el análisis del estudio de caso y las respuestas a las preguntas.**
2. **Informe en Word y Presentación Power Point.**
3. **Mapa conceptual y fotos de caso práctico.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario.	Demuestra responsabilidad para la interpretación de las normas observando la confidencialidad y racionalidad de los recursos asignados en la planeación.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Cuestionario.
Evidencias de Desempeño: Exposiciones.	Demuestra responsabilidad para la interpretación de las normas observando la confidencialidad y racionalidad de los recursos asignados en la planeación.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Mapa conceptual. Documento de Word.	Demuestra responsabilidad para la interpretación de las normas observando la confidencialidad y racionalidad de los recursos asignados en la planeación.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Actividad 4. Conocer los diferentes documentos del proceso de vinculación en la organización.

Competencia: Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes, políticas y procedimientos establecidos por la organización.
Resultado de Aprendizaje: Administrar los documentos de la vinculación laboral y los de seguridad social de acuerdo con los parámetros de seguridad y operación.

4.1 Actividades de Reflexión inicial.

La información que revele una revisión de antecedentes laborales puede determinar si se contrata un empleado o si se puede ascender. Los aspirantes a un trabajo, o incluso empleados o voluntarios, pueden ser sometidos a una revisión de antecedentes. En algunos trabajos, dicha inspección es obligatoria de acuerdo a las políticas de la empresa y leyes estatales. Y dado el énfasis reciente en la seguridad, el número de revisiones ha aumentado dramáticamente.

Leer los documentos "**ASPECTOS LEGALES QUE DEBES CONSIDERAR ANTES DE CONTRATAR UN TRABAJADOR"**, "**VISITA DOMICILIARIA - ARTÍCULO DEL PORTAL DE LA REVISTA DINERO"** y "**EXÁMENES LABORALES"** dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 4. Conocer los diferentes documentos del proceso de vinculación en la organización.

De manera individual:

- ¿Porque es necesario e importante realizar la verificación de antecedentes laborales?
- ¿Porque se debe realizar visita domiciliaria a los empleados a contratar?
- ¿Porque realizar exámenes pre ocupacionales a los empleados a contratar?

Consultar otras fuentes.
Socializar mediante mesa redonda.

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

Lleve a cabo la lectura del documento **"CONTRATO DE TRABAJO"** que se encuentra en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 4. Conocer los diferentes documentos del proceso de vinculación en la organización.

Después de leerlo y en forma individual, responda las siguientes preguntas y socialice el resultado de cada respuesta en mesa redonda y luego suba las respuestas a la plataforma cuando se lo indique el instructor.

Preguntas a desarrollar:

1. ¿Qué es un contrato de trabajo?
2. ¿Cuáles son los tres elementos esenciales para que exista un contrato de trabajo?
3. ¿Cuáles son las clases de contratos de trabajo y defina cada una?
4. Mencione mínimo cinco de las obligaciones del empleador y del trabajador.
5. Mencione mínimo cinco de las prohibiciones para el empleador y para el trabajador.
6. Nombre dos causas justas para que el empleador de por terminado un contrato.
7. Nombre dos causas justas para que el trabajador de por terminado un contrato.
8. Consultar las tres principales clausulas adicionales que puede tener un contrato laboral.

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

En equipo colaborativo, consulte en diferentes fuentes (libros, internet, etc.) sobre los temas que a continuación se relacionan:

- Antecedentes Laborales (Que son, como es el proceso, aspectos más importantes, que tiene en cuenta la empresa en este proceso, este proceso es igual para todos los cargos).
- Visita Domiciliaria (Que es, como es el proceso, aspectos más importantes, que tiene en cuenta la empresa en la planificación del proceso, este proceso se aplica igual para todos los cargos).
- Exámenes Preocupacionales (Definición e importancia, porque se solicitan, cuales son y de que dependen, responsables y quienes están autorizados para hacerlos, quien asume el costo).
- Normas legales en contratación laboral (Pública y privada).
- Documentación legal para procesos de contratación (Patrono y Trabajador)
- Normatividad sobre las dotaciones y elementos de protección personal.

- Documentos de afiliación para la vinculación y para la afiliación a la seguridad social.

Realice una presentación en Power Point donde incluya la información obtenida y socialícela con los demás aprendices llevando a cabo una exposición. Recuerde incluir la cybergrafía y la bibliografía (citar las fuentes). Como entregable evidencie la presentación de Power Point en la plataforma Blackboard.

El instructor asigna a cada equipo el tema a estudiar, para que saque las ideas principales y elabore la presentación del tema asignado.

4.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo, escoja una empresa del sector mobiliario (preferiblemente). Diríjase al área de Talento humano, e investigue como se lleva a cabo todo el proceso de contratación de una persona, requisitos que se exigen y cuál es la documentación que se requiere para que quede vinculado a la empresa y a todos los sistemas de seguridad social de ley. Consultar además sobre los procesos para la verificación de antecedentes laborales, visita domiciliaria y exámenes preocupacionales.

Realizar informe en un documento de Word y preséntelo como evidencia, se socializará en mesa redonda.

4.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido responda individualmente un cuestionario con preguntas que se plantearon en la lectura sugerida y donde deben demostrar el dominio del tema trabajado.

Como evidencia de desempeño, se tiene en cuenta la exposición que se realice sobre los diferentes temas que se plantearon.

De producto se evalúa el resultado de la investigación en la empresa acerca del proceso de vinculación.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidenicas Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 4. Conocer los diferentes documentos del proceso de vinculación en la organización.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Cuestionario.**
2. **Presentación en Power Point.**
3. **Documento en Word con la transcripción del proceso de vinculación.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario.	Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	**Técnica:** Formulación de preguntas. **Instrumento**: Cuestionario.
Evidencias de Desempeño Presentación de Powerpoint.	Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto:	Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Informe de la consulta sobre el proceso de vinculación y los documentos que se requieren para dicho proceso.	investigativos, formativos o productivos.	

Actividad 5. Definir los componentes del proceso de la información de la gestión del talento humano en la organización.

Competencia: Documentar procesos y procedimientos aplicando métodos normalizados adoptados por la organización.
Resultado de Aprendizaje: Actualizar los procesos y procedimientos de la información de la gestión del talento humano en la organización.

5.1 Actividades de Reflexión inicial.

Los subsistemas de recursos humanos en las organizaciones cuentan con funciones clave bien definidas, en donde se trata de alcanzar las principales actividades que componen la administración de personal. El área o departamento de recursos humanos debe estar correctamente organizada para que de esta manera se responda eficientemente a las necesidades de la organización.

Observe la presentación **"SUBSISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS"** dispuesta en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 5. Definir los componentes del proceso de la información de la gestión del talento humano en la organización.

O en el siguiente link: **http://www.slideshare.net/maryoridm/subsistemas-de-recursos-humanos**

En el ambiente de aprendizaje discuta con sus compañeros la importancia de estos subsistemas y la razón de ser de cada uno.

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

Lleve a cabo la lectura del documento "**SUBSISTEMAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**" que se encuentra en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 5. Definir los componentes del proceso de la información de la gestión del talento humano en la organización.

Después de leerlo y en equipo colaborativo, desarrolle un resumen del documento donde se extraigan las ideas principales del tema. El resumen deberá ser elaborado en un documento de Word y se enviara con las demás evidencias.

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

En equipo colaborativo haga estudio del documento **"LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL"** dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 5. Definir los componentes del proceso de la información de la gestión del talento humano en la organización.

En equipo colaborativo elabore un mapa conceptual de los aspectos más importantes para la elaboración de instructivos y formatos. Este mapa debe ser elaborado en carteleras para ser expuestos a sus compañeros. Para

evidenciar esta actividad en plataforma tome fotografías de la exposición y organícelas en un documento de Word con su respectiva portada. Este documento se enviará a través de la plataforma Blackboard.

5.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo, escoja una empresa del sector mobiliario (preferiblemente). Obtenga por lo menos cinco formatos e instructivos diferentes que la empresa maneje en las distintas áreas y por lo menos dos del área de Talento humano, en donde se identifique claramente que proceso o procedimiento se lleva a cabo y como lo documentan. Estos formatos deberán ser escaneados en un documento puede ser Word o PDF.

5.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido se entregará el resumen del documento “Subsistemas de la administración de recursos humanos”.

De desempeño: Exposición que realicen del mapa conceptual de la lectura del documento “Lineamientos para la elaboración y control documental”.

De producto: El documento de Word con las fotografías de la exposición del mapa conceptual y el documento con los formatos obtenidos del trabajo de campo en la empresa.

Entregables:
Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 5. Definir los componentes del proceso de la información de la gestión del talento humano en la organización.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Resumen.**
2. **Documento de Word con las fotografías de la exposición del mapa conceptual.**
3. **Documento de Word o PDF con los formatos e instructivos escaneados.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Resumen.	Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento**: Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño: Documento de Word con las fotografías de la exposición del mapa conceptual.	Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Documento de Word o PDF con los formatos e instructivos escaneados.	Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización.

Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
Resultado de Aprendizaje: Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.

6.1 Actividades de Reflexión inicial.

La Investigación es un proceso que, mediante la aplicación de métodos, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

Observe los videos dispuestos en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización:

- **IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.**
- **COMPRENDIENDO LAS ORGANIZACIONES TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

O en los siguientes link: **http://www.youtube.com/watch?v=DvMZMRk5faE -** **http://www.youtube.com/watch?v=06BDviPyfrE**

Realice una socialización con el grupo de las ideas principales de los videos vistos y con base en ellos responda las siguientes preguntas:
¿Por qué es importante la investigación?, ¿Qué desarrollo genera la investigación científica?, ¿Por qué debo saber sobre investigación científica?

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

Lea el documento "**EL ROL DE LA INVESTIGACIÓN EN LOS NEGOCIOS"** dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización:

Con base en la lectura del documento realice un ensayo (teniendo en cuenta los criterios para hacer un ensayo), donde de respuesta al siguiente interrogante: ¿Cuál es la importancia que tiene la investigación en las organizaciones?

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

Observe la presentación **"TIPOS DE INVESTIGACIÓN"** que encontrará de manera virtual en el link dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización:

O ingresando en el link: **http://www.slideshare.net/CamiiRamirez1007625/tipos-de-investigacin-12916125**

Luego de haber observado y comprendido los conceptos los invito a desarrollar individualmente el crucigrama publicado en la plataforma Blackboard en el enlace: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización.

Descargan la actividad, la desarrollan y la guardan para ser enviada posteriormente con las demás evidencias de esta actividad.

6.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo haga estudio del documento **"MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA"**, dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización.

Realice un mapa conceptual este debe incluir las ideas principales y se deben mostrar las diferencias entre investigación, investigar e investigación básica, también las diferencias entre método científico, conocimiento científico e investigación científica. Reglas del método deductivo, técnicas más comunes para la investigación científica, instrumentos, población y muestra, el mapa conceptual se socializa en la sesión presencial mediante exposición. Para evidenciar esta actividad en plataforma tome fotografías de la exposición y organícelas en un documento de Word con su respectiva portada. Este documento se enviará a través de la plataforma Blackboard.

6.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido responda individualmente el crucigrama "Tipos de Investigación" donde deben demostrar el dominio del tema trabajado.

De desempeño: Exposición que realicen del mapa conceptual de la lectura "Métodos y técnicas de la investigación científica".

De producto: El documento de Word con las fotografías de la exposición del mapa conceptual.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 6. Identificar la importancia de la investigación en la organización.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Ensayo.**
2. **Crucigrama desarrollado.**
3. **Documento de Word con las fotografías de la exposición del mapa conceptual.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Desarrollo del crucigrama.	Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño Exposición del mapa conceptual.	Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Documento de Word con las fotografías de la exposición del mapa conceptual.	Aplica la metodología de la investigación científica para resolver problemas en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Actividad 7. Reconocer las técnicas para la recolección de la información.

Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
Resultado de Aprendizaje: Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.

7.1 Actividades de Reflexión inicial.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información.

Observe el video dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 7. Reconocer las técnicas para la recolección de la información:

- **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (DIAPOSITIVAS).**

O en el siguiente link: **http://www.youtube.com/watch?v=b_mcrc_6eIs**

En el ambiente de aprendizaje discuta con sus compañeros las diferentes técnicas de recolección de información que se describen en video.

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

En equipo colaborativo, consulte en diferentes fuentes (libros, internet, etc.) sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Realice una presentación en PowerPoint donde incluya la información obtenida y socialícela con los demás aprendices llevando a cabo una exposición. Recuerde incluir la cybergrafía y la bibliografía (citar las fuentes). Como entregable evidencie la presentación de PowerPoint en la plataforma Blackboard.

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

Lea el documento **"TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS"** que se encuentra en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi proyecto formativo/Fase Análisis/Actividad 2 Identificar los procesos de gestión del talento humano/Material de Apoyo Guía 2 Identificar los procesos de gestión del talento humano/Actividad 7 Reconocer las técnicas para la recolección de la información.

Luego reúnanse en equipos colaborativos para desarrollar el documento **"CUESTIONARIO TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS"** que se encuentra en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 7. Reconocer las técnicas para la recolección de la información.

Descargan la actividad, la desarrollan y la guardan para ser enviada posteriormente con las demás evidencias de esta actividad.

7.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo, de acuerdo a los conocimiento adquiridos durante el desarrollo de las actividades anteriores diseñe una encuesta a través de un cuestionario de quince preguntas en las cuales se indague sobre los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de talento humano, luego escoja una empresa del sector mobiliario (preferiblemente), e implemente la herramienta elaborada con por lo menos cinco empleados. Las cinco encuestas deben ser escaneadas en un documento de PDF para su posterior envío con las demás evidencias.

7.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido responda individualmente un cuestionario con preguntas que se plantearon en la lectura sugerida y donde deben demostrar el dominio del tema trabajado.

Como evidencia de desempeño, se tiene en cuenta la exposición que se realice sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De producto se evalúa el resultado de la encuesta.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 7. Reconocer las técnicas para la recolección de la información.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Presentación en Powerpoint.**
2. **Cuestionario.**
3. **Documento en PDF con las encuestas.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario.	Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.	**Técnica:** Formulación de preguntas. **Instrumento:** Cuestionario.
Evidencias de Desempeño: Presentación de Powerpoint.	Identifica y aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de información.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Encuestas.	Aplica con objetividad el procedimiento para compilar, tabular la información, empleando las fuentes disponibles y de acuerdo con las necesidades de la organización.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Actividad 8. Conocer conceptos básicos de la estadística básica y analizar la pertinencia de estos en la organización.

Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
Resultado de Aprendizaje: Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.

8.1 Actividades de Reflexión inicial.

La estadística resulta fundamental para conocer el comportamiento de ciertos eventos, por lo que ha adquirido un papel clave en la investigación. Se usa como un valioso auxiliar y en los diferentes campos del conocimiento y en las variadas

ciencias. Es un lenguaje que permite comunicar la información basada en datos cuantitativos. Es tan importante que casi no existe actividad humana en que no esté involucrada la estadística. Las decisiones más importantes de nuestra vida se toman con base en la aplicación de la estadística.

Podemos decir que la función principal de la estadística es justamente la recolección y agrupamiento de datos de diverso tipo para construir con ellos informes estadísticos que nos den idea sobre diferentes y muy variados temas, siempre desde un punto de vista cuantitativo y no cualitativo. Esto es muy importante remarcarlo ya que la estadística se convierte entonces en una ciencia que nos habla de cantidades.

¿Por qué cree usted que la estadística es importante? ¿En qué aspectos de su vida le ha sido útil esta ciencia?

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

Para saber qué bases se tienen sobre la estadística descriptiva, de forma individual resuelva la sopa de letras que entrega el instructor. Identifique en ella por lo menos 20 palabras que estén relacionadas con el tema, luego defínalas en sus propias palabras y socialícelas en la sesión presencial.

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

En equipo colaborativo haga estudio del documento **"ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA"** y la presentación **"ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA (DIAPOSITIVAS)"**, dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 8. Conocer conceptos básicos de la estadística básica y analizar la pertinencia de estos en la organización y si considera necesario, consulte otras fuentes de información.
El instructor asigna a cada equipo el tema a estudiar, para que saque las ideas principales y realice una exposición del mismo. Para ello puede utilizar cualquier herramienta física o tecnológica.

Los temas a estudiar según delegue el instructor son:

- Capítulo 1. Introducción ¿Qué es la Estadística?
- Capítulo 2. Tipos de datos.
- Capítulo 3. Estadística descriptiva. Gráficos.
- Capítulo 4. Medidas Resúmenes.
- Capítulo 5. Relaciones entre variables numéricas.

La evidencia será fotografías tomadas durante la exposición del tema.

8.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos los aprendices desarrollan el documento: **"TALLER ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA"** dispuesto en la plataforma Blackboard, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 8. Conocer conceptos básicos de la estadística básica y analizar la pertinencia de estos en la organización y si considera necesario, consulte otras fuentes de información.

Como evidencia se enviara el desarrollo del taller con las otras actividades a través de la plataforma Blackboard.

8.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido responda individualmente la sopa de letras "Estadística: conceptos básicos y definiciones" donde deben demostrar el dominio del tema trabajado.

De desempeño: Exposición que realicen de los temas que fueron asignados por el instructor.

De producto: El documento con el desarrollo del “Taller Estadística descriptiva”.

Entregables:

Evidencie la actividad en la plataforma Blackboard en el enlace de envío de evidencias ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Análisis/ Actividad 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Envio de Evidencias Guía 2. Identificar los procesos de gestión del Talento Humano/ Actividad 8. Conocer conceptos básicos de la estadística básica y analizar la pertinencia de estos en la organización y si considera necesario, consulte otras fuentes de información.

Suba al mismo tiempo los tres documentos en el mismo link:

1. **Sopa de Letras.**
2. **Documento con las fotografías de la exposición.**
3. **Documento con el desarrollo del “Taller Estadística descriptiva”.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Sopa de letras.	Aplica la metodología de la investigación científica con rigor y responsabilidad en procesos investigativos, formativos o productivos.	**Técnica:** Formulación de preguntas. **Instrumento:** Sopa de letras.
Evidencias de Desempeño: Documento con las fotografías de las exposiciones.	Aplica los conceptos de población, muestra, variables de investigación de manera proactiva y ordenada.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** Lista de chequeo de desempeño.
Evidencias de Producto: Documento con el desarrollo del taller.	Aplica con responsabilidad la codificación de la información procesada, y sintetiza los resultados obtenidos con ecuanimidad.	**Técnica:** Prueba de conocimiento. **Instrumento:** Cuestionario.

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

***ANÁLISIS FUNCIONAL:** Es un método que facilita la definición de Normas de Competencia Laboral (NCL). Se basa en un proceso en el que se identifican el propósito principal y las actividades y funciones clave de una rama de actividad o una empresa, hasta llegar a especificar las contribuciones individuales que se expresarán finalmente en términos de competencia laboral en una Norma.
***ÁREA OCUPACIONAL:** Agrupación de funciones laborales relacionadas. El área ocupacional puede identificarse, en principio, con el primer nivel de desglose de una subárea de competencia.
***OCUPACIÓN:** Área laboral referida a un grupo común de competencias. Área definida de competencia que es relevante en el desempeño de diversos puestos de trabajo en diferentes compañías, diferentes sitios e incluso en diferentes industrias.
***PUESTO DE TRABAJO:** Conjunto de funciones desempeñadas por un individuo en el lugar de trabajo
***ANALISIS OCUPACIONAL:** Acción que consiste en identificar, por la observación y el estudio, las actividades y factores técnicos que constituyen una ocupación.
***ENTREVISTA DE SELECCIÓN**: Paso del proceso de selección durante el cual el solicitante y un representante del departamento de personal intercambian información de esencial importancia para ambos
***PLAN ESTRATÉGICO**: Plan en que se especifican los objetivos a largo plazo que se postula una organización, así como los medios para lograrlos
***PRUEBAS DE SELECCIÓN:** Exámenes orientados a evaluar la posible idoneidad de un solicitante para cubrir un puesto específico
***RECLUTAMIENTO:** Proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes capaces e idóneos
***SELECCIÓN DE PERSONAL**: Los pasos específicos que se toman para decidir que solicitantes deben ser contratados.

***GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructural organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

*** TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:** Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas.

*** MARCO TÉORICO:** es un conjunto de explicaciones y enunciados del cual surgirá la hipótesis.

***HIPÓTESIS:** es una suposición. Es una idea que puede no ser verdadera, basada en información previa. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar por qué se producen. Normalmente se plantean primero las razones claras por las que uno cree que algo es posible. Y finalmente ponemos: en conclusión. Este método se usa en el método científico, para luego comprobar las hipótesis a través de los experimentos.

***VARIABLES:** conceptos que asumen diferentes valores; es decir que las variables se refieren a aquellas propiedades, atributos, características, magnitudes, funcionalidades, etc. que podrán estar presentes (en algunos casos con distinta intensidad) o ausentes en cada uno de los casos que conforman el universo de estudio.

*__INDICE:__ indicador complejo que reconstruye la variable, es lo que permite la síntesis o el resumen de la variable. Es una medida cuantitativa que posibilita combinar diferentes dimensiones y/o indicadores asignándole a cada unidad de análisis un único valor (puntaje de índice).

*__ENCUESTA:__ es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado, y no modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

__*ENTREVISTA:__ técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información.

__*OBSERVACION DIRECTA:__ es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

__*MEDICIÓN:__ proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.

__*ESTADÍSTICA:__ es el arte de realizar inferencias y sacar conclusiones a partir de datos imperfectos.

__*POBLACIÓN:__ total de sujetos o unidades de análisis de interés en el estudio.

__*MUESTRA:__ cualquier subconjunto de los sujetos o unidades de análisis de la población, en el cual se recolectarán los datos.

__*VARIABLE:__ cualquier característica de la unidad de observación que interese registrar, la que en el momento de ser registrada puede ser transformada en un número.

__*CONTRATO DE TRABAJO:__ es un acuerdo por virtud del cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra (natural o jurídica) bajo continuada subordinación, cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.

__*DOCUMENTO:__ testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional.

__*INSTRUCTIVO:__ aquello que nos guía a través de procedimientos para la realización de alguna cosa, tanto para armar, o como para utilizar de alguna manera que nos sea necesario.

__*PROCESO:__ es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo.

__*PROCEDIMIENTO:__ es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias

__*GESTIÓN:__ es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill, quinta Edición
- CASTILLO APONTE, José. Administración de Personal, Un enfoque hacia la calidad. ECOE Ediciones. Segunda Edición.
- Código Sustantivo de Trabajo.
- Documento de competencias laborales OIT.
- Documento de las competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad.
- Modelos de gestión por competencias.
- "Niveles jerárquicos de la empresa" y la organización interna de la empresa.
- Selección de personal 1 y 2.
- Caso práctico de selección de personal.
- "Aspectos legales que debes considerar antes de contratar un trabajador",
- Visita domiciliaria – "artículo del portal de la revista dinero"
- "Exámenes laborales"

VIDEOS Y PRESENTACIONES:

- **http://www.youtube.com/watch?v=DvMZMRk5faE** **http://www.youtube.com/watch?v=06BDviPyfrE**
- **http://www.slideshare.net/CamiiRamirez1007625/tipos-de-investigacin-12916125**
- **http://www.youtube.com/watch?v=b_mcrc_6eIs**
- **http://www.youtube.com/watch?v=eePO1dKObQ0**
- **http://www.slideshare.net/maryoridm/subsistemas-de-recursos-humanos**
- **http://youtu.be/eysR4o6DvxA**
- **http://youtu.be/tsooPzeSqXY**
- **http://youtu.be/d5g-w6EdGps**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Isabel Cristina Fernandez**	**Instructor**	**CCS**	**Agosto 2021**	**Actuliazación**

TALLERES Y MATERIAL APOYO OCTUBRE 2021

TECNOLOGO GESTION TALENTO HUMANO FICHA 2346786

Gestión Talento Humano 2364786
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Solución actividades servicio al cliente

TALLER DE SERVICIO AL CLIENTE

1. Explique con sus propias palabras ¿Por qué es importante la imagen personal en la vida profesional?

2. Prepare una conferencia de cinco (3) minutos para promover SU imagen PERSONAL. (Por ejemplo, durante un evento de Servicio al Cliente)

3. Indique algunos consejos para mejorar su presentación personal en el ámbito laboral. Ej.: Elegancia masculina, cuidado de la piel (mascarillas), del cabello, rostro, salud, aspecto espiritual, encanto personal, vestuario y accesorios, maquillaje, perfume, etc.

4. Seleccione un compañero (a) de trabajo indique que aspecto físico, actitudinal o espiritual tiene como encanto personal y debería sacar más provecho en la actividad de “Servicio al Cliente”.

5. Construya un cuadro comparativo entre los diferentes biotipos humanos (estudio del temperamento). De acuerdo con las características de los mismos, identifique cuál es su biotipo predominante. Sustente su análisis argumentando según la teoría propuesta, mediante un ensayo, de máximo dos páginas.

6. Dibuje la Ventana de Johary e identifique en ella sus áreas abiertas, área oscura, área oculta y área ciega. Con base en esa ventana elabore una lista de sus rasgos de personalidad positivos que son fortalezas para la atención al cliente y aquellos que son debilidades y podrían hacerlo fracasar en esta tarea.

7. Con base en estas temáticas; como funcionario de una empresa, cual será mi aprovechamiento y mejoramiento al tema de servicio al cliente.

8. Construya su concepto de servicio al cliente y mencione ocho de sus principales características.

9. Identifique ocho de los pecados del servicio y explíquelos.

.10. Mencione ocho situaciones que no esperan los clientes, cuando solicitan un servicio y seis de las expresiones se deben utilizar con ellos

TECNOLOGO GESTION EMPRESARIAL FICHA 2143018

investigación a realizar sobre estrategias gestión empresarial 2143018
Plan de MERCADEO

Por favor cada aprendiz realizar consulta e investigación sobre el concepto y ejemplo de la estrategia asignada. será socializada el martes 9 de noviembre en el encuentro sincrónico

opciones estratégicas		
#	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**ESTRATEGIA**
1	Jhon Jairo Díaz Joaquí	ALIANZA ESTRATEGICA
2	Sandra Martina Enriquez Solarte	JOINT VENTURE
3	Sindy julieth ramirez tobar	ASOCIACIONES FLEXIBLES
4	Leidy Vanessa Manquillo Navarro	HOLDING
5	Leidi Carolina Molina Muñoz	PULL Y PUSH
6	Sandra Yazmin Ordoñez Magon	LICENCIA
7	Leidy Daniela Adarme Meneses	ACUERDO DE MARCA
8	Cristian Fernando Muñoz Cedeño	CONSORCIO
9	tannia julieth tobar cruz	EMPRESAS BINACIONALES
10	Diego fernando hoyos melenge	VENTURE DE CAPITAL
11	Johnatan Andres Medina Chantre	ACUERDO DE DISTRIBUCION
12	Tatiana Florez Ramirez	TECNOLOGIA COMPARTIDA
13	Valentina Florez Ramirez	IMPORTAR/ ENSAMBLAR/ EXPORTAR
14	Daniela Alejandra Gómez Lara	FRANQUICIA
15	Andrea Fernandez Ramirez	ALQUILER DE MOLDES
16	Jose Daniel Realpe Jaramillo	ESTRATEGIAS INTEGRATIVAS
17	Yudy Helena Gómez Alvear	ESTRATEGIAS INTENSIVAS
18	Nelsy Ximena Peña Ibarra	ESTRATEGIAS DE DIVERSIFICACION
19	karol Stephanie Hurtado Luna	ESTRATEGIAS DE REDUCCION
20	Alexandra Tulande	MATRIZ DE IGOR ANSOFF

TECNOLOGO GESTION MERCADOS FICHA 2143079

CARACTERIZACION DE LOS STAKEHOLDERS EMPRESARIALES

Actividad caracterización cliente SIM

Puede desarrollar ventas y campañas de marketing más efectivas si agrupa a sus clientes por segmentos que estén definidos por necesidades comerciales comunes. Entonces podrá desarrollar ofertas y propuestas dirigidas especialmente a cada segmento. Esto le ayudará a tener **una idea de su cliente ideal: SEGMENTACION GEOGRAFICA, MODO USO, DEMOGRAFICA, PSICOGRAFICA**

- sus Motivaciones, lugar y frecuencia de compra.

- Situaciones de uso o consumo habituales.
- Atributos diferenciales valorados en el proceso de elección del producto: precio, calidad, marca, etc.
- Actitudes hacia el producto frente a productos alternativos.
- Personas que intervienen en el proceso de compra

¿Cuáles son las necesidades comerciales del cliente? •
¿Cómo pagan? •
¿Están ubicados a una distancia de viaje razonable para darles soporte? •
¿Resulta rentable trabajar con ellos? •
¿Qué tecnología utilizan? •
¿Cuál es su actitud respecto de la tecnología? ¿Temen a los riesgos o adoptan nuevas propuestas fácilmente? •
¿Qué piensan de su organización? •
¿Cómo le comprarán a su empresa? •
¿Qué potencial de futuras ventas representan?
¿Qué oferta de producto existe para estos clientes'•
¿Cuales son necesidades insatisfechas?
¿Qué cambios están presentándose en la motivación del cliente?

TECNOLOGO GESTION TALENTO HUMANO FICHA 2206946

Gestión Talento Humano 2206946

- ***Competencia***: Preseleccionar candidatos que cumplan con las políticas y requerimientos especificados por la organización, para vincularlos a la empresa o a nuevosroles de trabajo

Actividades de Reflexión inicial

El mercado laboral es en principio un mercado como otros, sujeto a la oferta y la demanda. Sin embargo, tiene sus elementos distintivos. Por ejemplo, cuando suben los salarios no siempre aumenta la cantidad detrabajo ofrecida porque las personas pueden disminuir su cantidad ofertada debido a que aprecian más el ocio.

Actividad No 1

Establecer la importancia del mercado laboral para el desarrollo social de las regiones

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor, y el análisis de los videos "MERCADO LABORAL" y "MERCADO LABORAL EN COLOMBIA" ingresando a este enlace: https://youtu.be/J_uyyUiC07E y el enlace: https://youtu.be/IebDuNpEPBU

Cada grupo colaborativo deberá realizar un Escrito Reflexivo- Argumentativo sobre el tema "mercado laboral". Realícelo en grupos de trabajo colaborativo en un documento de Word que contenga las siguientes especificaciones:

Su escrito debe cumplir con 4 condiciones básicas:

* Identificarse con un título diferente al de "mercado laboral".

* Contener 5 párrafos: El primer párrafo de introducción al tema, el segundo párrafo de análisis propio según contenga as ideas aportadas por el grupo de trabajo sobre el tema, el tercero de argumentación valerse de autores u otras lecturas relacionadas con el tema, el cuarto párrafo de amplificación (en el cual utilice ejemplos de cómo se aplica este tema a un área de la empresa, a la empresa, o alguna circunstancia de la empresa) y el quinto párrafo de conclusión del escrito sobre el tema.

*Contener un mínimo de 380 palabras en su totalidad.

*Finalizar con las referencias bibliográficas y cibergrafía que utilice de apoyo.

Actividad No 2

Deberán identificar la importancia que tiene la administración del recurso humano en el desarrollo económico y social de los países, dando respuesta a los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Qué entienden por TALENTO HUMANO?
2. ¿Cuál es la percepción que tienen del MERCADO LABORAL?
3. ¿Qué significado tiene para ustedes los siguientes aspectos: La Oferta y Demanda laboral - Oportunidades y Amenazas del Mercado Laboral? - Predomino del Mercado Laboral. - Cambios en el Mercado Laboral. - Impacto del Mercado Laboral?
4. Qué interpretación dan a la expresión siguiente: "El recurso humano es FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO de un país"
5. ¿Cuál es su opinión con respecto a la POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA?
6. Definan el significado que tiene para ustedes las palabras:

    a. Empleador y
    b. Trabajador

7. ¿Cuál es el concepto que tienen con respecto al término TRABAJO o empleo?
8. Expresen el significado que tiene para ustedes la palabra SALARIO
9. ¿Qué saben ustedes con respecto al desempleo en Colombia?
10. ¿Por qué consideran que en Colombia hay tanto empleo informal?

Una vez realizado el escrito Argumentativo- Reflexivo, así como realizadas y argumentadas las respuestas del cuestionario, se socializara en encuentro sincrónico el día SABADO 6 de noviembre

2021 (Pueden realizar presentación en power point) por parte de cada grupo, cada grupo expresará sus conceptos, opiniones, argumentos, reflexiones, permitiendo también que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. Esta será también la primera evidencia a subir en plataforma territorio cuando la instructora disponga la fecha y hora.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 3 horas
TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal