PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTION DE TALENTO HUMANO
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE MEJORA A PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN CINCO PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.
- Fase del Proyecto : EJECUCION
- Actividad de Proyecto: IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN
- Competencia: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. ESTABLECER LAS NO CONFORMIDADES DE LA COMPILACIÓN Y LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA UTILIZADA Y LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE.
2. APLICAR PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE AFECTEN LA ORGANIZACIÓN
3. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INFORMACIÓN APLICADO A LAS METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.
4. DISEÑAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
5. IDENTIFICAR LAS VARIABLES PARA LA CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TABULAR, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA.
6. TABULAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
7. EMITIR RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN CODIFICADA Y TABULADA

- Duración de la Guía: 90 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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1. 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.

1.1 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.

Actividad de aprendizaje 1. Identificar las soluciones a los problemas que afectan la organización empleando los procesos de investigación (Rap 01).
Para realizar la siguiente actividad en grupos colaborativos, recurro a bibliografía

Es necesario anexar los referentes bibliográficos al taller.

Consulta de investigación. Técnica: Representación gráfica esquemática (Se le llama esquema a la representación visual de conceptos a menudo abstractos o inmateriales que están relacionados formando una figura simbólica. El esquema se emplea con diversos fines, por ejemplo, facilitar la comprensión de un concepto científico, lógico o matemático.)

Elaboro esquema grafico en grupo colaborativo, sobre la investigación y los tipos de investigación, incluyo un ejemplo y las características de cada tipo de investigación.

Evidencia de conocimiento: esquema de los tipos de investigación.

Actividad de aprendizaje 2. Seleccionar el tema y realizar la investigación científica según las necesidades del proceso de información y las metodologías de la organización (Rap 02).
Con la lista de palabras claves (necesidad, procesamiento, información, recolección, deducción, problema, hipótesis, solución, observación, proyecto, marco de referencia, cronograma, método, teoría, tabulación, análisis, investigación), elaboro en equipos colaborativos un escrito personalizado con ellas.

Evidencia de conocimiento: Escrito realizado con las palabras suministradas.

Observe los videos dispuestos en la plataforma Territorio, 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?

1.2 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 Territorio, 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?

1.3 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 Territorio, 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 Territorio 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.

1.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo haga estudio del documento **"MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA"**, dispuesto en la plataforma Territorio, 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 Territorio.

1.5 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 Territorio 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	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

	en las organizaciones con responsabilidad y diligencia.	

Actividad 2. 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.

2.1 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 Territorio, 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.

2.2 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 Territorio.

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

Lea el documento **"TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS"** que se encuentra en la plataforma Territorio, 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 Territorio, 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.

2.4 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 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.

2.5 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 Territorio 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 3. 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.

3.1 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?

3.2 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.

3.3 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 Territorio, 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.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos los aprendices desarrollan el documento: **"TALLER ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA"** dispuesto en la plataforma Territorio, 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 Territorio.

3.5 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 Territorio 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

***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.

*** ORGANIZACIÓN:** Estructuras social diseñada para lograr metas o leyes por medio de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

***ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Es la organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico.

* **SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo. Dichos elementos formarán parte de alguna de las siguientes categorías: personas, datos y Actividades o técnicas de trabajo.

* **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (GI):** Es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación). Tales procesos también comprenden la extracción, combinación, depuración y distribución de la información a los interesados. El objetivo de la gestión de la información es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

***SERVICIO AL CLIENTE:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

***ADMISIÓN DE PERSONAS:** Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa, pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas.

***RECLUTAMIENTO:** Se define 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.

***RECLUTAMIENTO INTERNO:** Se observa cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos con promoción o por sus habilidades.

***RECLUTAMIENTO EXTERNO:** Se presenta cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas o candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.

***RECLUTAMIENTO MIXTO:** Es aquel que está formado por candidatos del exterior y también que pertenecen a la empresa es la mezcla de los candidatos internos y externos.

***SELECCIÓN DE PERSONAS:** Es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata y es al mismo tiempo, una comparación y una elección.

***EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:** La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

***CICLO DE DESEMPEÑO:** Es un proceso clave cuyo propósito es evaluar la contribución de los colaboradores y promover el desarrollo.

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.

BOLAÑOS, F., 1990, El Impacto Biológico: Problema Ambiental Contemporáneo, UNAM.

QUINTERO, T., Juan, 2012, Educción Ambiental, Universidad de Caldas

JIMÉNEZ, A. Personal Training, Entrenamiento personal, Bases Fundamentos y Aplicaciones. Barcelona: Inde, 2007.

CASTAÑEDA, G. Nuevas tendencias en el entrenamiento personal. Barcelona: Paidotribo, 2009.

Guimaraes Rodriguez, toninho (1999), el entrenamiento deportivo: capacidades físicas, Santa Fe de Bogotá, Colombia: magisterio

Bermudez Ramos, Santiago (2001), entrenamiento de la condición física, Armenia, Colombia: Kinesis

VIDEOS:

http://youtu.be/g0O7YicLtQw

http://youtu.be/MAupmqQtHfM

http://www.youtube.com/watch?v=jQG15sJzN6E

http://www.youtube.com/watch?v=0IOOTD2L1oA

http://www.youtube.com/watch?v=dQHUiDBYx10
http://youtu.be/g0O7YicLtQw
http://youtu.be/MAupmqQtHfM
https://www.youtube.com/watch?v=16razNduuIw
http://www.youtube.com/watch?v=lW1rVLCvLZs
http://www.youtube.com/watch?v=anDDmnIFqcI
https://www.youtube.com/watch?v=aDaOgu2CQtI
https://www.youtube.com/watch?v=Pa9lz7SV_7Q
https://www.youtube.com/watch?v=ASoC231fE0U
https://www.youtube.com/watch?v=9ICFp-7RgS4
http://www.youtube.com/watch?v=0IOOTD2L1oA
http://www.youtube.com/watch?v=pEa-qDxhQ9w
http://www.youtube.com/watch?v=Uum2nyKd3VQ
http://www.youtube.com/watch?v=f5tgXrnGjAs
http://es.scribd.com/doc/54207157/Personal-Information-Questions
http://quizlet.com/21356566/daily-routine-questions-flash-cards/
http://quizlet.com/19277936/92-daily-routine-wh-questions-and-answers-flash-cards/http://quizlet.com/19277936/92-daily-routine-wh-questions-and-answers-flash-cards/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Isabel Cristina Fernandez Perafan**	**Instructora**	**CYS**	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	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: Análisis
- 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 y 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 Territorio, 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 Territorio, 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 Territorio, 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, 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 Territorio 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 1. Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento.

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

Resultado de aprendizaje: 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.

Actividades de reflexión inicial.

La OIT: define el análisis ocupacional como la "acción que consiste en identificar, por la observación y estudio, las actividades y factores técnicos que constituyen una ocupación. Este proceso comprende la descripción de las tareas que hay que cumplir, así como los conocimientos y calificaciones requeridos para desempeñarse con eficacia y éxito en una ocupación determinada"

En la actual actividad, se busca realizar un análisis de los requerimientos que demandan las empresas en cuanto a las personas idóneas para ocupar sus determinados cargos.

Apoyados en el artículo de prensa **"LAS EMPRESAS NECESITAN A…"**, que se encuentra dispuesto en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Proyecto/ fase 1/ Estructurar cargos/ Material apoyo

Apoyados en la lectura del artículo citado y la ponencia del instructor, de respuesta a los siguientes interrogantes de manera individual.
¿Las empresas necesitan a…?
¿Cuál es la relación de las competencias de la persona con el perfil del cargo de la empresa?
¿La educación técnica y tecnológica es valorada en Colombia?

Socializar durante la formación.

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

Es necesario combinar los conocimientos que ya tenemos con nuevos conceptos, para 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 pertenencia, 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.

Leer el capítulo #8 del libro Administración de recursos humanos: **"Descripción y análisis de puestos"**, que se encuentra dispuesto en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Proyecto/ fase 1/ Estructurar cargos/ Material apoyo

En equipos colaborativos elabore una presentación donde exponga los puntos presentados en el capítulo del libro.

Socialice de manera didáctica en la formación haciendo participar a sus compañeros.

Actividad. 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.

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

En equipo colaborativo, consulte en diferentes fuentes (libros, internet, etc.) sobre los temas asignados a cada grupo. Realice una presentación en PowerPoint donde incluya la información de dichas consultas 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 Territorio.

Temas de consulta por grupo:

a. Que es para que sirve el Diseño Organizacional (Requisitos, características, diferenciación, Formalización Centralización, Integración, Tamaño Organizacional, Amplitud de control, Tipos de organización en el diseño organizacional, staff, lineal, funcional)
b. Que es y para que sirve el Diseño Departamental, Tipos de departamentalización, ventajas, limitaciones, aplicaciones y ejemplos de cada tipo de departamentalización
c. Que es y para que Sirve el Diseño de cargos y tareas, Que es un Cargo, que es una Tarea, Diferencias entre cargo y tarea, Descripción de cargos, como se estructura, Que es una habilidad, que es una destreza, que es Actitud, Que es Aptitud, ejemplos de cada uno y su aplicación en la empresa
d. Que es una competencia y para qué sirven en las empresas, clases de competencias, menciónelas y explique cada una con su definición y ejemplo
e. Que es la gestión por competencias, cuáles son las ventajas que una empresa utilice un modelo de gestión por competencias
f. Que es y cómo se realiza un perfil de cargo de un ejemplo describiendo cada elemento de un perfil de cargo
g. Que son condiciones de trabajo, condiciones físicas, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, riesgos, tipos de riesgos laborales y como se relacionan con la estructuración de cargos?

Actividades de Reflexión

A través de esta actividad se pretende presentar una serie de situaciones e interrogantes con los cuales usted se encontrará una vez inicie su desempeño laboral en una empresa. Aborde con mucho sentido crítico las situaciones expuestas.

a) De acuerdo a lineamientos importantes de la planeación estratégica organizacional y a la información que esta conlleva redacte la misión y visión para una unidad productiva ficticia con

su grupo colaborativo, de acuerdo a las características vistas en clase. Redacte un objetivo para el área de talento humano de acuerdo a las características vistas.

b) Observe los videos dispuestos donde Identifique los componentes de la estructura organizacional de la empresa**:**

- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**
- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL-FABULA.**

O en los siguientes links:

http://youtu.be/g0O7YicLtQw , http://youtu.be/MAupmqQtHfM.

Participe en la discusión redactando en un archivo Word cada grupo colaborativo:

¿Por qué es importante que las empresas estén debidamente organizadas?

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

Realice la lectura del documento dispuesto en la plataforma, carpeta: Proyecto / Fase Análisis/ Actividad Identificar los diferentes sistemas de información para el manejo y control del Talento Humano en la PYMES del sector Material de Apoyo Guía Identificar los componentes de la estructura organizacional de la empresa: “CASO HOTEL ARRAYANES” y en equipo colaborativo responda los interrogantes que surgen del caso.

1. ¿Reconoce la estructura organizacional del hotel y puede describir cómo afectaría un cambio en los diferentes departamentos en la empresa?
2. ¿Se puede evidenciar si la empresa trabaja bajo un sistema de Gestión de Calidad?
3. ¿Está en capacidad los cargos en el organigrama del Hotel?
4. ¿Puede usted determinar a través del caso descrito, si existen procesos, procedimientos, instructivos y formatos definidos para el Hotel? ¿Podría argumentar la importancia y beneficios de implementarlos?
5. ¿Qué incidencia tiene la documentación de procesos y procedimientos en el Clima Organizacional?

Prepare un documento con las respuestas para socializar el resultado de su análisis en mesa redonda y subir la evidencia a la plataforma.

Actividades de evaluación.

subir en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Proyecto/ fase 1/ Estructurar cargos/ Evidencias

Suba al mismo tiempo los documentos en el mismo link:

1. Exposición en power point sobre tema asignado por grupos colaborativos
2. Redacción Misión, Visión de empresa y Objetivo del área de talento Humano
3. Discusión y redacción en un archivo Word cada grupo colaborativo:
   ¿Por qué es importante que las empresas estén debidamente organizadas?

4. CASO HOTEL ARRAYANES" en equipo colaborativo respuesta a los interrogantes que surgen del caso

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

Es necesario combinar los conocimientos que ya tenemos con nuevos conceptos, para 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 pertenencia, 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.
Leer el documento: "**GESTION DE TALENTO POR COMPETENCIAS**", que se encuentra dispuesto en la plataforma, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ / Material de apoyo.
Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento.

En equipos colaborativos elabore un mapa mental de manera manual, no olvide utilizar los parámetros establecidos para este fin.

Socialice de manera didáctica y tome la fotografía como evidencia.

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 personas.

Por ello es importante que lea los documentos: **“LAS NUEVAS COMPETENCIAS DIRECTIVAS”** y **“AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GERENCIALES”** que se encuentran dispuestos en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ / Material de apoyo. Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento.

De manera individual, realice un ensayo del documento **“LAS NUEVAS COMPETENCIAS DIRECTIVAS”,** haciendo énfasis en porque es importante las competencias conversacionales y emocionales y cómo influye el tema citado en el documento con su formación profesional.

Socializar el ensayo mediante debate dirigido por el instructor.

Respecto al segundo documento llamado **“AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GERENCIALES”**, leerlo de manera individual y conteste las preguntas, saque 10 ideas principales y explique porque son importantes para establecer un perfil para un cargo administrativo.

Socializar en la sesión.

1.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos, consulte una empresa del sector, con el fin de analizar e identificar cinco puestos de trabajo, describiendo cada uno de acuerdo a las competencias requeridas (el perfil).

Mediante Power Point exponer el perfil de los cinco cargos escogidos de la empresa.

1.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido realicemos un conversatorio sobre los temas y conceptos trabajados durante la actividad.
Como evidencia de desempeño, se presenta el documento con el ensayo sobre competencias gerenciales y las 10 ideas principales extraídas para tener en cuenta en un perfil.
De producto se evalúa el resultado de la pasantía en una empresa mediante un trabajo escrito.

Entregables:

Evidencie la actividad en la Plataforma Territorio en el enlace de envío de evidencia ubicado en la siguiente ruta, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ Actividad 4. Clasificar los procesos de Gestión del Talento Humano/ Envío de Evidencias Guía 4. Clasificar los procesos de Gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento**.**

Suba al mismo tiempo los documentos en el mismo link:

5. **Fotografía del mapa mental.**
6. **Ensayo y presentación de 10 ideas principales sobre autoevaluación.**
7. **Exposición en power point sobre los perfiles de cargos de la empresa escogida.**
8. **Fotos del conversatorio.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Conversatorio.	Determina cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño: Presentación de ensayo y 10 ideas principales sobre test.	Determina cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Descripción de cinco cargos en la empresa escogida.	Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente.

Resultados de aprendizaje:

- Diseñar instrumentos para determinar competencias laborales de roles identificados en los niveles ocupaciones de la organización.
- 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.

1.1 Actividades de Reflexión inicial.

La teoría del análisis funcional tiene su punto de partida en el pensamiento funcionalista de la sociología y fue aplicada como filosofía básica del sistema de competencias laborales en Inglaterra. Desde esta perspectiva, los objetivos y funciones de la empresa no se deben formar desde su organización como sistema cerrado, sino en términos de su relación con el entorno.

Las funciones de los trabajadores no sólo se relacionan con el entorno de la empresa, sino también constituyen subsistemas dentro del sistema de la empresa, donde cada función es el entorno de otra (Mertens, 1996)

El análisis funcional, en el sistema de competencias, parte de la identificación de los objetivos principales de la organización y del área de ocupación. El siguiente paso consiste en contestar la pregunta ¿Qué es necesario que ocurra para que se logre dicho objetivo? La respuesta identifica la función, es decir, la relación entre un problema y una solución. La aproximación sistemática asegura que los objetivos de las actividades no se pierdan de vista.

Lea el documento: **"CÓMO IDENTIFICAR LAS COMPETENCIAS"** que se encuentra dispuesto en plataforma en el siguiente link: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ Actividad 5. Planear la distribución de los recursos para el manejo y control del área de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 5. Planear la distribución de los recursos para el manejo y control del área de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Diseñar instrumentos para determinar competencias laborales de roles identificados en los niveles ocupaciones de la organización.

También puede acceder a la lectura por medio del link **http://www.ehowenespanol.com/identificar-competencias-como_54736/**

Socialícelo con sus compañeros a manera de conversatorio.

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

En equipos colaborativos realizar la lectura del documento "**COMPETENCIAS LABORALES"** que se encuentra dispuesto en plataforma en el siguiente enlace: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/

Actividad 5. Planear la distribución de los recursos para el manejo y control del área de gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 5. Planear la distribución de los recursos para el manejo y control del área de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Diseñar instrumentos para determinar competencias laborales de roles identificados en los niveles ocupaciones de la organización.

Mediante una técnica didáctica libre evidencia la comprensión de la lectura del documento al instructor y a los demás compañeros.

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

Consulte un cargo de una empresa cualquiera con sus respectivas funciones basado en el modelo de competencias, con el objetivo de tenerlo como referencia para el diseño del análisis funcional de los cargos de la empresa didáctica.

Retomen la empresa didáctica o la empresa en la cual vienen trabajando, diríjanse al área o departamento de gestión del talento humano, realicen el análisis funcional de los cargos de la empresa.

Para el análisis funcional de los cargos, tengan en cuenta el desarrollar los siguientes pasos:
Paso 1. Corresponde al propósito principal de la empresa: éste se formula en verbo en infinitivo.
Paso 2. Corresponde al propósito principal del cargo y propósito complementario del mismo. (Igualmente con verbo en infinitivo).
Paso 3. Corresponde a la formulación de unidades de competencias laborales discriminadas en operativas, organizativas, generales y comportamentales.
Paso 4. Corresponde a la formulación de elementos de competencia laboral de los mismos tipos de competencia anteriormente descritos.

Realizar un informe en Word con el resultado del análisis.

1.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos, realice un texto ilustrado a manera de instructivo con el análisis funcional de los cargos de la empresa didáctica trabajos en la actividad anterior.

Exponer el texto ilustrado mediante exposición Power Point.

1.5 Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido se realiza una retroalimentación de la actividad.

De desempeño: Presentación en PowerPoint y técnica didáctica utilizada.

De producto: Texto ilustrado.

Entregables:
Evidencie la actividad en la Plataforma Territorio en el enlace de envío de evidencia ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ Actividad 5. Planear la distribución de los recursos para el manejo y control del área de gestión del Talento Humano /Envío de evidencias Guía 5. Planear la distribución de los recursos para el manejo y control del área de gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Diseñar instrumentos para determinar competencias laborales de roles identificados en los niveles ocupaciones de la organización.

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

1. **Fotografía de la actividad didáctica.**
2. **Informe en Word del análisis funcional de los cargos.**
3. **Fotografías del texto ilustrado o presentación Power Point.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Informe en Word.	Describe y clasifica las competencias básicas, genéricas y específicas.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño: Presentación en PowerPoint.	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: Fotografías del texto ilustrado.	Describe y clasifica las competencias básicas, genéricas y específicas.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

<u>Actividad 3. Elaborar el manual de funciones por competencias de acuerdo a los cargos, perfiles y políticas de la organización.</u>
Competencia: Estructurar cargos y competencias según direccionamiento estratégico y normatividad vigente**.**
Resultado de aprendizaje: Ajustar los perfiles, funciones a los roles de trabajo, las competencias laborales relacionadas de acuerdo con las necesidades actuales de la organización.

Competencia: Elaborar manual de funciones y competencias de acuerdo con metodologías organizacionales y normatividad vigente.
Resultado de aprendizaje: Elaborar el manual de funciones por competencias, y realizar los ajustes al manual teniendo en cuenta la metodología adoptada por la organización.

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

El **Manual de Funciones** es un documento que se prepara en una organización con el fin de delimitar las responsabilidades, las funciones y las competencias de los empleados para desempeñar con éxito un puesto de trabajo. En él se agrupan todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de la Institución o de unidad organizativa específica.

Observemos el video **"Cómo Elaborar el Manual de Cargos y Funciones"** http://youtu.be/v5ahCdLmKTM que se encuentra dispuesto en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Ejecución/ Actividad 6. Implementar mecanismos para la normalización de los procesos de Gestión del Talento Humano/ Material de Apoyo Guía 6. Implementar mecanismos para la normalización de los procesos de Gestión del Talento Humano/ Actividad 3. Elaborar el manual de funciones por competencias de acuerdo a los cargos, perfiles y políticas de la organización.

En plenaria discuta sobre la importancia de tener documentada las funciones, las competencias y responsabilidades de los empleados de una organización.

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

En equipos colaborativos retome la **actividad 1 de la guía 5** donde se realizó el análisis funcional de los cargos de la empresa didáctica y revise:

- Cargo.
- A qué área pertenece y de que procesos participa.
- De quien depende.
- A quienes tiene a su cargo.
- El objetivo de la empresa (propósito de la empresa).
- El objetivo del cargo (propósito del cargo).
- Funciones (propósitos complementarios).
- Las Competencias Básicas (actitudinales, cardinales o genéricas).
- Las Competencias Laborales (correspondiente a cada una de las funciones).
- El perfil para el cargo (diseño del perfil) y su valoración.

Diseñe y elabore la plantilla o formato para realizar el manual de funciones con los espacios donde debe incluir la información anterior (análisis funcional), además de incluir el espacio para la información

requerida en el contenido del manual. Al elaborar la plantilla tenga en cuenta todas las normas de calidad exigidas para este fin.

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

El manual de funciones documenta los conocimientos, experiencia y lineamientos de la institución, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

Retomen los pasos que fueron establecidos para la creación del manual de funciones en la **actividad 2 de la guía 5**, y en el formato diseñado en la actividad anterior elabore el manual de funciones por competencias de la empresa didáctica.

Recuerden pedir la asesoría del instructor.

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos realicen una presentación en Power Point del manual de funciones y muestre a sus compañeros el trabajo realizado por medio de la exposición o actividad didáctica libre.

Suba este manual en el sistema de información de la empresa didáctica en la carpeta que creo para estos documentos.

3.5 Actividades de evaluación.

Como evidencia del conocimiento el instructor evalúa el informe de los pasos para crear el manual.
Como evidencia de desempeño se evalúan la exposición del manual.
De producto se evalúa el diseño y contenido de manual de funciones.

Entregables:
Evidencie la actividad en la Plataforma Territorio en el enlace de envío de evidencia ubicado en la siguiente ruta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Ejecución/ Actividad 6. Implementar mecanismos para la normalización de los procesos de Gestión del Talento Humano/ Envío de Evidencias Guía 6. Implementar mecanismos para la normalización de los procesos de Gestión del Talento Humano/ Actividad 3. Elaborar el manual de funciones por competencias de acuerdo a los cargos y perfiles de la organización.

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

1. **Informe en Word con los pasos para realizar el manual.**
2. **Manual de funciones por competencias laborales y Power Point.**
3. **Fotografía de la exposición.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Pasos para realizar el manual y formato.	Determina la función, finalidad y ocupación, de la competencia, y establece sus similitudes y diferencias en las Organizaciones. Utiliza las funciones y roles de trabajo, en los niveles ocupacionales de la organización y los relaciona con el cargo.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento**: Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño: Exposición libre.	Establece con creatividad la metodología para identificar relaciones entre las diferentes funciones y niveles ocupacionales en la organización.	**Técnica:** Observación Directa. **Instrumento:** Lista de chequeo de desempeño.
Evidencias de Producto: Manual de funciones.	Redacta los documentos derivados de la validación de los manuales de funciones.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

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 PARA APRENDICES MES DE DICIEMBRE 2022

GESTION TALENTO HUMANO DIURNA 2620968

Actividad. 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.

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

En equipo colaborativo, consulte en diferentes fuentes (libros, internet, etc.) sobre los temas asignados a cada grupo. Realice una presentación en PowerPoint donde incluya la información de dichas consultas 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 Territorio.

Temas de consulta por grupo:

a. Que es para que sirve el Diseño Organizacional (Requisitos, características, diferenciación, Formalización Centralización, Integración, Tamaño Organizacional, Amplitud de control, Tipos de organización en el diseño organizacional, staff, lineal, funcional)
b. Que es y para que sirve el Diseño Departamental, Tipos de departamentalización, ventajas, limitaciones, aplicaciones y ejemplos de cada tipo de departamentalización
c. Que es y para que Sirve el Diseño de cargos y tareas, Que es un Cargo, que es una Tarea, Diferencias entre cargo y tarea, Descripción de cargos, como se estructura, Que es una habilidad, que es una destreza, que es Actitud, Que es Aptitud, ejemplos de cada uno y su aplicación en la empresa
d. Que es una competencia y para qué sirven en las empresas, clases de competencias, menciónelas y explique cada una con su definición y ejemplo
e. Que es la gestión por competencias, cuáles son las ventajas que una empresa utilice un modelo de gestión por competencias
f. Que es y cómo se realiza un perfil de cargo de un ejemplo describiendo cada elemento de un perfil de cargo
g. Que son condiciones de trabajo, condiciones físicas, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, riesgos, tipos de riesgos laborales y como se relacionan con la estructuración de cargos?

Actividades de Reflexión

A través de esta actividad se pretende presentar una serie de situaciones e interrogantes con los cuales usted se encontrará una vez inicie su desempeño laboral en una empresa. Aborde con mucho sentido crítico las situaciones expuestas.

a) De acuerdo a lineamientos importantes de la planeación estratégica organizacional y a la información que esta conlleva redacte la misión y visión para una unidad productiva ficticia con su grupo colaborativo, de acuerdo a las características vistas en clase. Redacte un objetivo para el área de talento humano de acuerdo a las características vistas.

b) Observe los videos dispuestos donde Identifique los componentes de la estructura organizacional de la empresa**:**

- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**
- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL-FABULA.**

O en los siguientes links:

http://youtu.be/g0O7YicLtQw , http://youtu.be/MAupmqQtHfM.

Participe en la discusión redactando en un archivo Word cada grupo colaborativo:

¿Por qué es importante que las empresas estén debidamente organizadas?

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

Realice la lectura del documento dispuesto en la plataforma, carpeta: Proyecto / Fase Análisis/ Actividad Identificar los diferentes sistemas de información para el manejo y control del Talento Humano en la PYMES del sector Material de Apoyo Guía Identificar los componentes de la estructura organizacional de la empresa: “CASO HOTEL ARRAYANES” y en equipo colaborativo responda los interrogantes que surgen del caso.

1. ¿Reconoce la estructura organizacional del hotel y puede describir cómo afectaría un cambio en los diferentes departamentos en la empresa?
2. ¿Se puede evidenciar si la empresa trabaja bajo un sistema de Gestión de Calidad?
3. ¿Está en capacidad los cargos en el organigrama del Hotel?
4. ¿Puede usted determinar a través del caso descrito, si existen procesos, procedimientos, instructivos y formatos definidos para el Hotel? ¿Podría argumentar la importancia y beneficios de implementarlos?
5. ¿Qué incidencia tiene la documentación de procesos y procedimientos en el Clima Organizacional?

Prepare un documento con las respuestas para socializar el resultado de su análisis en mesa redonda y subir la evidencia a la plataforma.

Actividades de evaluación.

subir en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Proyecto/ fase 1/ Estructurar cargos/ Evidencias

Suba al mismo tiempo los documentos en el mismo link:

1. Exposición en power point sobre tema asignado por grupos colaborativos
2. Redacción Misión, Visión de empresa y Objetivo del área de talento Humano
3. Discusión y redacción en un archivo Word cada grupo colaborativo:
   ¿Por qué es importante que las empresas estén debidamente organizadas?
4. CASO HOTEL ARRAYANES” en equipo colaborativo respuesta a los interrogantes que surgen del caso

GESTION TALENTO HUMANO TARDE FICHA 22561094

Actividades

Los aprendices formarán grupos y con base en la PRESENTACION Y EXPLICACION DE LA INSTRUCTORA SOBRE LA COMUNICACIÓN DESARROLLAR:

Cada grupo colaborativo deberá realizar

Ejercicio 1. Consulte, explique y de un ejemplo de cada una de las Técnicas de comunicación Asertiva

Ejercicio 2. Elabore un informe para entregar por escrito utilizando lo siguiente:

- Recuerde algún conflicto en su área laboral o familiar suscitado por la comunicación y detecte en que parte del proceso se inicio. Proponga alternativas de mejora.
- Analice como se dan los pasos de la comunicación.
- Descripción de las funciones de la comunicación y sus consecuencias. (Expresión emocional, motivación, control, información)
- Delimitar el problema (situación prioritaria que se mejorará)
- Formular un objetivo específico para llevar a cabo la mejora
- Proponer un plan de acción o procedimiento para alcanzar el objetivo
- Determinar cómo se sabrá que se alcanzó el objetivo

Entregables:

Socializar la actividad en la formación y subir las actividades en plataforma territorio de manera individual en la fecha y hora e que disponga la instructora:

1. Técnica de comunicación asertiva correspondiente, en archivo Word para subir a territorio y en presentación en Power point, prezi o genially para socializar en el encuentro sincrónico

2. Desarrollo de ejercicios sobre un problema de comunicación utilizando los pasos de la comunicación y las funciones de la comunicación, dar solución al problema de comunicación

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

Es necesario combinar los conocimientos que ya tenemos con nuevos conceptos, para 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 pertenencia, 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.
Leer el documento: "**GESTION DE TALENTO POR COMPETENCIAS**", que se encuentra dispuesto en la plataforma, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ / Material de apoyo. Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento.

En equipos colaborativos elabore un mapa mental, no olvide utilizar los parámetros establecidos para este fin.

Socialice de manera didáctica y tome la fotografía como evidencia.

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 personas.

Por ello es importante que lea los documentos: **"LAS NUEVAS COMPETENCIAS DIRECTIVAS"** y **"AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GERENCIALES"** que se encuentran dispuestos en la Plataforma Territorio, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ / Material de apoyo. Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento.

De manera individual, realice un ensayo del documento **"LAS NUEVAS COMPETENCIAS DIRECTIVAS",** haciendo énfasis en porque es importante las competencias conversacionales y emocionales y cómo influye el tema citado en el documento con su formación profesional.

Socializar el ensayo mediante debate dirigido por el instructor.

Respecto al segundo documento llamado **"AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GERENCIALES"**, leerlo de manera individual y conteste las preguntas, saque 10 ideas principales y explique porque son importantes para establecer un perfil para un cargo administrativo.

Socializar en la sesión.

Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipos colaborativos, consulte una empresa del sector, con el fin de analizar e identificar cinco puestos de trabajo, describiendo cada uno de acuerdo a las competencias requeridas (el perfil).

Mediante Power Point exponer el perfil de los cinco cargos escogidos de la empresa.

Actividades de evaluación.

Para evidenciar el conocimiento adquirido realicemos un conversatorio sobre los temas y conceptos trabajados durante la actividad.
Como evidencia de desempeño, se presenta el documento con el ensayo sobre competencias gerenciales y las 10 ideas principales extraídas para tener en cuenta en un perfil.
De producto se evalúa el resultado de la pasantía en una empresa mediante un trabajo escrito.

Entregables:

Evidencie la actividad en la Plataforma Territorio en el enlace de envío de evidencia ubicado en la siguiente ruta, carpeta: Mi Proyecto Formativo/ Fase Planeación/ Actividad 4. Clasificar los procesos de Gestión del Talento Humano/ Envío de Evidencias Guía 4. Clasificar los procesos de Gestión del Talento Humano/ Actividad 1. Determinar los diferentes perfiles, competencias, cargos y roles de trabajo que necesita una organización para su funcionamiento**.**

Suba al mismo tiempo los documentos en el mismo link:

5. **Actividades sobre la comunicación**
6. **Fotografía del mapa mental.**
7. **Ensayo y presentación de 10 ideas principales sobre autoevaluación.**
8. **Exposición en power point sobre los perfiles de cargos de la empresa escogida.**
9. **Fotos del conversatorio.**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Conversatorio.	Determina cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.	**Técnica:** Observación directa. **Instrumento:** lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño: Presentación de ensayo y 10 ideas principales sobre test.	Determina cargos, perfiles ocupacionales en el proceso de la elaboración del manual de funciones.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Descripción de cinco cargos en la empresa escogida.	Verifica la clasificación de los cargos de acuerdo con la estructura organizacional.	**Técnica:** Valoración del producto. **Instrumento:** Lista de chequeo.

COMPLEMENTARIO ATENCIAON AL CLIENTE 2677635

CASOS CLIENTES

Apreciado aprendiz: a continuación, presentamos algunos casos de atención al cliente para su correspondiente análisis:

CASO UNO: La empresa “Industrias Arco Iris” estableció el día 20 de cada mes en curso, para realizar pagos a sus proveedores: El señor Tranquilino Buenahora es proveedor de insumos de oficina y cuando se acercó a pagaduría le informaron que su cheque no estaba, el oficinista le sugirió dirigirse a Contabilidad, de allí pasó a cartera, luego a dirección financiera, después a personal, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. En ninguna de estas oficinas obtuvo información sobre su pago. Con base en este caso resuelva las siguientes preguntas:

1. ¿En qué estado de ánimo considera usted que quedó el señor Buenahora al final del recorrido?
2. ¿Cuáles son las reacciones típicas de ese estado de ánimo?
3. Usted es el oficinista. Realice una atención efectiva a este cliente, describa en seis (6) pasos esa atención la cual debe deducir.

CASO DOS: Ángela, Cabeza de familia, madres de dos hijos necesita conseguir empleo. Acude diariamente a la oficina de personal de una empresa, en busca de un formulario de solicitud de empleo. Con una mentira logra ingresar a las instalaciones de la empresa y llegar a la oficina de personal, pero allí no es atendida. Insiste una y otra vez, pero no logra su objetivo. Con base en este caso responda lo siguiente:

En qué Clasificación (tipo) de clientes ubica usted a Ángela
¿Por qué no es atendida cada vez que logró entrar a la oficina de personal?
Atienda usted a Ángela y describa el proceso de atención en cinco (5) pasos que usted debe deducir de los conocimientos adquiridos y su propia investigación.

CASO TRES:

Lea el siguiente caso y responda las preguntas planteadas:

Felipe Reyes, caso tomado de la realidad.

Las cosas de la vida. Por fin después de tantos sacrificios y esfuerzos estoy titulándome. Soy joven, mi nombre es Felipe Reyes, he cursado mi educación media y superior en ingeniería civil y a los 25 años voy a ser un profesional. Acabo de salir de una entrevista en que me contrataron y será mi primer empleo. Me dirijo a casa para anunciar la buena noticia. Estoy contento, pero muy contento.

Esa noche después de festejar junto a mis padres, me puse a reflexionar, no es que tenga todo claro, pero se bastante bien lo que quiero. Ha llegado el momento de la independencia y debo asumir las responsabilidades propias a mi nueva condición. Los momentos que alguna vez adolescente soñé, de pronto se materializan y, aunque esperaba este momento, me siento extraño porque estas cosas me están ocurriendo a mí. No, no es que quiera permanecer en el hogar de mi familia, no tengo temor a dar el salto, lo que ocurre, mejor dicho lo que me ocurre es que todo llega y me llegó la hora de tomar decisiones. Lo que siempre había querido, pero ahora no es sueño, ahora debo hacerlo.

Nada es comparable con la sensación de cambiarse de casa, departamento en mi caso. En los días y semanas que han transcurrido desde que estoy trabajando me he conseguido prácticamente todo, ya hice los cambios y heme aquí copropietario en un edificio nuevo. Debo decir que mi padre se portó bien y me avaló en una serie de trámites, cuando no, puso su firma para una serie de garantías exigidas. La empresa también hizo lo suyo y mis amigos contribuyeron también regalándome algunos enseres de casa, todo lo cual me ha permitido instalarme en mi nuevo departamento con lo básico.

Desde la ventana de mi oficina, en pleno centro de Bogotá, puedo observar el tumulto de gente. Enfrente de mi ventana puedo observar a dos bancos. Uno extranjero, algo de New York y uno nacional algo como Corporación Bancaria.

En este sector, por ser el centro histórico de Bogotá, se aprecia que tiene una gran actividad financiera y por esta razón se encuentran prácticamente todas las casas matrices de los principales bancos del país.

Justamente uno de los aspectos que me interesa resolver cuanto antes es mi situación como cliente bancario, ya que hasta ahora me he arreglado con la tarjeta débito que mi padre siempre nunca dejó de alimentar, me refiero financieramente. Pero ahora tengo mis propios ingresos, de manera que necesito abrir en forma urgente una cuenta corriente. Además me gustaría asumir personalmente la deuda hipotecaria, porque ya me lo han dado todo y no puedo continuar siendo una carga para mis padres.

Es lo menos que puedo hacer. De manera que decidí contactar algún banco del centro para transformarme en cliente. Era temprano esa mañana, de regreso de un trámite en el sector, me acerqué al primero que encontré y luego de cruzar la puerta me dirigí con paso firme a ver algún ejecutivo. Me aproximé a un escritorio en donde una hermosa joven ejecutiva hablaba por teléfono, esperé un largo rato a que terminara y luego de saludarla, le pregunté cómo debía hacer para abrir una cuenta corriente. Su respuesta me asombró, me miró de arriba abajo como diciendo ¿de dónde salió este? Y luego, sin siquiera

mirarme y en forma tan rápida que no pude entender me enumeró algo de escrituras y de volumen de ventas. Por dicha respuesta, inferí que entendió que yo solicitaba información porque intentaba abrir una cuenta corriente para una empresa. Frente a lo cual le insistí en forma pausada que lo que yo quería era abrir una cuenta corriente personal. 'Personal' repitió y entornando los ojos volvió a repetir en forma tan rápida que tampoco pude entender una serie de frases salvo el final ¡en la casa matriz! Mi decepción fue grande, y, despidiéndome cortésmente de ella salí de esa sucursal bancaria sin la menor intención de volver a poner los pies allí, ni menos aún de ir a la casa matriz cuando tengo por lo menos cinco bancos distintos sólo en esta cuadra.

Algo molesto con esa experiencia de la mañana, opté por llamar a las sucursales que se encontraban cerca de mi oficina. Las páginas amarillas me permitieron elaborar un listado de teléfonos y comencé a llamar. Preferí este método porque pensé que era más rápido que entrar en los portales web.

Al primer banco que llamé, Banco A, me transfirieron a un ejecutivo, quien amablemente me pidió mi e-mail y prometió enviarme los beneficios de la cuenta corriente y los requisitos en ingresos demostrables que debía poseer para poder acceder. Efectivamente, luego de un buen rato, el correo llegó, hice una copia en papel y abrí una carpeta para guardar el documento.

Con el segundo banco, Banco B, no logré contactarme a través del teléfono. Marqué todos los números que figuraban en las páginas amarillas y el resultado fue: permanentemente ocupado o simplemente el número marcado no respondía. ¡Que extraño!, me dije, este banco se encuentra frente a mí ventana a veinte metros ¡y era imposible comunicarme con ellos!, aunque a esas alturas ya nada me estaba sorprendiendo.

Al tercer banco que llamé, Banco C, me comunicaron con un ejecutivo, quien amablemente se presentó, me dio una acogida agradable y me preguntó en qué podía ayudarme. Le expuse brevemente que quería abrir una cuenta corriente personal. Tuve la impresión de ser escuchado, luego en forma clara me señaló que era posible y que sólo bastaba entregarle ciertos datos, llenar una solicitud y esperar la decisión del banco que normalmente es breve. Enseguida me preguntó desde donde lo llamaba, anotó mi dirección y me dijo que me visitaría en los próximos minutos, con todo lo necesario. "Estoy a la vuelta de su oficina - me dijo - y estaré en un momento allá, por supuesto si tiene tiempo de recibirme ahora". Sorprendido pero muy agradado le respondí afirmativamente.

Efectivamente, a los pocos minutos, me anuncian que el señor Alejandro Bravo solicitaba verme y venía del Banco C. Lo hago pasar, toma asiento, y luego de algunos intercambios de rigor, abre su carpeta en la que se encontraban todos los formularios y me propone completarlas ahí mismo. No tengo inconveniente completo y firmo. Adjunto además una fotocopia de mi cédula de ciudadanía, pero lo más simpático, fue cuando, me tomó la huella dactilar y me sacó una foto. Una vez terminado, me dice que presentará los antecedentes y que tendré rápidamente una respuesta. Que él me llamará. Se despidió dándome una calurosa bienvenida como cliente del banco C.

A eso del mediodía, el Sr. Bravo me llamó por teléfono para informarme que mi solicitud había sido ingresada y aceptada. Agradeciéndome la confianza que demostré por su empresa, me pidió si podía pasar al banco cuando yo lo estimase conveniente para entregarme algunos documentos. Como podía hacerlo en ése momento, fui y me presenté en el hall del banco, allí una empleada del mesón de informaciones, en forma muy amable me dirigió hacia el módulo de don Alejandro Bravo, quien al verme se puso de pie y me saludó cordialmente. Luego de hacerme un recorrido por algunas dependencias en donde debía retirar el talonario de cheques y presentarme algunos funcionarios, y a mí sorpresa me hizo entrega de mi primer talonario de cheques, una tarjeta de red compras, otra tarjeta débito, con sus respectivos elegantes estuches de cuero. Me dijo que sería conveniente hacer un depósito e indicar al cajero que se trataba de una cuenta nueva. Cuestión que no me demoré porque tenía en mi bolsillo cien mil pesos. Nos despedimos cordialmente.

Al salir, me sentía orgulloso. Ya era cuentacorrentista.

La lectura del caso le permite caracterizar el cliente.

1. Apunte cuatro características que identifican a Felipe Reyes
2. Nombre cuatro expectativas que el cliente tenía el día que quería abrir una cuenta corriente
3. Enumere cinco errores de servicio que cometió la hermosa joven ejecutiva que estaba hablando por teléfono cuando llegó Felipe Reyes.
4. Enumere cuatro errores de servicio que cometió el ejecutivo del Banco A.
5. La comunicación empática es una de las habilidades de las cuales depende el éxito del servicio. Nombre cuatro momentos en que el Sr. Bravo demostró poseer esta habilidad.
6. ¿Diría Usted que el Señor Bravo satisfizo las expectativas de su cliente o las excedió? Fundamente su respuesta.
7. Grafique y comente brevemente el triángulo de servicio
8. Enumere cinco momentos de verdad a los que se vio confrontado el protagonista de la historia.

GESTION TALENTO HUMANO 2364786

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.

2.1 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 dispuestos en la plataforma Territorio, siguiendo la ruta Herramientas, Contenido del curso, carpeta: Proyecto /Fase Análisis/ Material de Apoyo.

- **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.

2.2 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 Territorio.

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

Lea el documento **"TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS"** que se encuentra en la plataforma Territorio, siguiendo la ruta Herramientas, Contenido del curso, carpeta: Proyecto /Fase Análisis/ Material de Apoyo.
.

Luego reúnanse en equipos colaborativos para desarrollar el documento **"CUESTIONARIO TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS"** que se encuentra dispuestos en la plataforma Territorio, siguiendo la ruta Herramientas, Contenido del curso, carpeta: Proyecto /Fase Análisis/ Material de Apoyo.
Descargan la actividad, la desarrollan y la guardan para ser enviada posteriormente con las demás evidencias de esta actividad.

2.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En equipo colaborativo, de acuerdo a los conocimientos 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 detecte un problema u oportunidad que pueda solucionar el área de talento Humano, luego escoja una empresa del sector 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.

2.5 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 dispuestos en la plataforma Territorio, siguiendo la ruta Herramientas, Contenido del curso, carpeta: Proyecto /Fase Análisis/ Evidencia

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

1. **Reflexión individual**
2. **Presentación en Powerpoint Grupal**
3. **Cuestionario Resuelto Grupal**
4. **Documento en PDF con las encuestas Grupal real**

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.