PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Recursos Humanos
- Código del Programa de Formación: 134101 V1
- Nombre del Proyecto: Diseño de un Departamento de Recursos Humanos para Mipymes
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Analizar las necesidades de la organización teniendo en cuenta el mercado laboral nacional y los factores que inciden en la optimización del recurso humano en las MiPymes
- Competencia: 210601027 - Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.
- Resultado de Aprendizaje: Reconocer los sistemas de información de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Duración de la Guía: 36 horas

2. PRESENTACIÓN:

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que la fase del proyecto de formación que abordaran durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico aplicadas a su proyecto de formación: Diseño de un Departamento de Recursos Humanos para Mipymes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

3.1. Reflexión inicial:

Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para Diseño de un Departamento de Recursos Humanos para Mipymes

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de la competencia: registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. Todo ello aplicado al Diseño de un Departamento de Recursos Humanos para Mipymes, de tal forma que, le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Recursos Humanos.

Actividad No 1:

3.1.1 Identificar la importancia que tiene los fundamentos de la tecnología informática y los equipos de cómputo como herramienta fundamental para la elaboración de documentos digitales.

Descripción de la Actividad:

- ✓ Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
- ✓ Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: ¿Qué?, ¿por qué? y ¿para qué?, es importante el conocimiento que se adquiere durante su formación en el programa Técnico en Recursos Humanos y la importancia que este tiene con las MIPYMES.
- ✓ Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
- ✓ Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Duración de la Actividad: 4 horas.

Modalidad: Grupal

Ambiente: Ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Recursos necesarios: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

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

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Recursos Humanos usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

3.2.1 Reconoce la importancia que tiene el manejo de las herramientas informáticas para la elaboración de formatos, comunicaciones, circulares, plantillas y formularios para las áreas funcionales de la Mipymes.

Descripción de la Actividad

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico, así como poco uso de las herramientas tecnológicas y manejo adecuado de la información.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el aprovechamiento de las TIC, y el uso adecuado de la información?

Descripción de la Actividad:

Se propone la siguiente actividad:

En grupos de 4 integrantes, elaboren un mapa mental donde se identifique los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa donde ustedes van a realizar la propuesta de un diseño de un departamento de recursos humanos; seguidamente, marque en cada uno de ellos, la necesidad del manejo de las herramientas tecnológicas y el uso adecuado de la información.
Finalmente, socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor.

Duración de la Actividad: 4 horas.

Modalidad: Grupal

Ambiente: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Recursos necesarios: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

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

3.3.1 Aplica los conceptos y la funcionalidad de hardware, software, redes e internet como técnicas de comunicación organizacional, de acuerdo con los procesos administrativos.

Actividad No. 1.1

Esta actividad la debe desarrollar en parejas. Posterior a ello consulte en la red acerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software. Luego de ello, elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente. Luego, realice una socialización del collage. Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

Duración de la Actividad: 4 horas.

Modalidad: Grupal

Ambiente: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Recursos necesarios: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

Actividad No 1.2

3.3.2 Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo con la actividad económica de la empresa y las herramientas tecnológicas disponibles.

- Esta actividad se debe realizar de manera individual.
- Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
- Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o Prezi, procesador de texto Word en el que describa las características del área de Recursos Humanos.
- Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor en forma digital.

Duración de la Actividad: 8 horas.

Modalidad: Individual

Ambiente: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Recursos necesarios: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

Actividad No 1.3

3.3.3 Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible.

Esta actividad se debe realizar de forma individual. Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en Google, share point, Type Form, for desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas. Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información. Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en Google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas. Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma Territorium.

Duración de la Actividad: 8 horas.

Modalidad: Individual

Ambiente: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Recursos necesarios: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

Actividad No 1.4

3.3.4 Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad en el área de recursos humanos.

Descripción de la actividad:

Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices. Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características. Teniendo en cuenta los procedimientos del área de recursos humanos elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos para dicha área. Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi. Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma Territorium para ser evaluada.

Duración de la Actividad: 5 horas.

Tipo de Actividades: Grupales e individuales.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

3.4. Actividades de Transferencia de Conocimiento

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

Actividad No 1.

3.4.1 Reconoce que el software permite a la Mi Pyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua como un sistema de organización en cuanto archivos, ficheros, carpetas, discos duros, copias de seguridad y copias en nube.

Descripción de la actividad:

La actividad se realiza de forma grupal. Posteriormente con su equipo de trabajo consulte acerca de sistemas CRM aplicado al área de recursos humanos y sus procesos. Desarrolle un ejemplo del manejo del aplicativo de software que les permita a las Mipyme una mejora continua de sus procesos y procedimientos en el área de recursos humanos. Socialice su actividad en el ambiente de formación y publíquese en el espacio de la plataforma Territorium asignado por su instructor.

Duración de la Actividad: 8 horas.

Tipo de Actividades: Grupal

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje competencia: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Responde al cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos usados como herramientas de apoyo al manejo de la información. **Evidencias de Desempeño** Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	• Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. • Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. • Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. • Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. • Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. • Organiza la información de acuerdo con la política institucional.	● Observación ● Lista de chequeo ● Portafolio de evidencias ● Evaluación de conocimiento ● Mapas conceptuales ● Observación ● Mapa mental ● Carpeta de evidencias ● Evaluación de desempeño ● Hoja de cotejo ● Reportes ● Carpeta de evidencias ● Proyecto productivo. ● Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindar un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: Es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestará el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevando una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndose tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

SISTEMA: Es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativas.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por “enseñanza a distancia” intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia...
Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquecen los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquest es “una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet”. Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más conocido de wiki

es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS Y CIBERGRAFÍA:

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Origi n=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A.(2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Andrés Paiba R.**	**Instructor**	**SENA – CGA**	
	Juan Carlos Osorio	**Instructor**	**SENA – CGA**	
	Rafael Naranjo	**Instructor**	**SENA - CGA**	
	Nidia Peña	**Instructor**	**SENA - CGA**	
	Ma. Deisy Sánchez	**Instructor**	**SENA – CGA**	
	Gonzalo Patiño	**Instructor**	**SENA –CEAI**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Maritza Zorrilla Dorado**	**Instructor**	**SENA - CEAI**		**Formato, presentación y actividades.**
	Gloria Patricia Ceballos	**Instructor**	**SENA - CEAI**		**Formato actualizado**
	Eliana Ruiz Gallego	**Instructora**	**SENA - CEAI**	Julio 2022	**Actualización de actividades**
	David Gabriel Andrade Palau	**Instructor**	**SENA - CEAI**	Julio 2022	**Actualización de actividades**