PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TÉCNICOS EN RECURSOS HUMANOS
- **Código del Programa de Formación**: 122317 VRS_1
- **Nombre del Proyecto**: Diseño de un departamento de Recursos Humanos para Mipymes.
- **Fase del Proyecto**: Planeaciòn
- **Actividad de Proyecto**: Generar alternativas de solución en las organizaciones que permitan la optimización del Recurso Humano en las Mipymes.
- **Competencia**: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.
- **Duración de la Guía**: 24 horas

2. PRESENTACION

Estimado aprendiz,

El estudio, comprensión de cada uno de los temas que abordaremos y desarrollo de actividades, le propiciara el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas para desempeñe exitosamente frente a los clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad a partir de los estándares y estrategias de atención a clientes según los diferentes medios tecnológicos definidos por la empresa.



Para desarrollar su proceso de aprendizaje se ha considerado necesario que usted se apropie de experiencias y conceptos que le llevarán a posicionar una idea clara frente a la atención que se le ofrece a los clientes internos y externos de cualquier organización a través los diferentes medios, teniendo en cuenta que una de las grandes exigencias actuales está relacionada con la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas enfocados hacia la satisfacción total de los clientes.

Le invito entonces, a participar activamente de este proceso de enseñanza aprendizaje a través de cada una de las siguientes actividades pensadas para usted.

¡Bienvenido!

“Todo es posible en la medida que creas que es posible”

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial



En las empresas se valora el personal que plantea propuestas y soluciones frente a las diferentes situaciones que se presentan en las organizaciones.
Tomar decisiones y resolver problemas que faciliten la calidad en la prestación del servicio al cliente de acuerdo a la estrategia de tecnología disponible por la empresa, son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente que contribuye a la buena marcha de las actividades empresariales. En este sentido los clientes no sólo deben comprenderse como entes económicos, sino como seres humanos con necesidades, debilidades, fortalezas, individualidades y características propias.

Actividad No 1.

Identificar los tipos de clientes para proporcionar adecuadamente el servicio que requieren, según la estrategia de medios comunicativos y tecnología disponible definidos por la Organización.

El instructor presentará un ejemplo sobre las diferentes estrategias de medios utilizadas en el ámbito empresarial a partir de presentaciones en herramienta Tics y videos en atención a clientes internos y externos.

Luego según indicaciones del instructor conforme grupos de máximo 4 aprendices, reflexione y analice con base a los siguientes puntos:

- ¿Considera importante conocer los tipos y perfiles de clientes?, Justifique su respuesta.
- Identifique mínimo 5 herramientas tecnológicas utilizadas para atención a clientes internos y externos.
- Conoce empresas que, por la competencia, falta de implementación de tecnologías y la resistencia al cambio, se hayan visto obligadas a cerrar sus puertas o a vender la empresa a otros dueños, realice un breve comentario sobre la situación de la empresa.



Una vez terminada esta actividad realice el mismo proceso de reflexión, pero con un ejemplo propuesto por el grupo teniendo en cuenta un caso exitoso de alguna empresa u organización.

Finalmente, en foro de discusión moderado por el instructor y con la participación de todos los aprendices comparta las respuestas obtenidas, en esta actividad se realizará la retroalimentación pertinente y se despejaran las dudas que surjan sobre la temática.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 4 horas
TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente convencional - virtual
MATERIALES: Video Beam, portátiles, internet.

Actividad No 2.

Actividad. 1. Identificar la importancia de la gestión de la información para una empresa.

Cada aprendiz de manera individual deberá reflexionar y responder de forma individual en una hoja de papel las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es la importancia de la gestión documental para una empresa?

2. ¿Qué entiende sobre conservación documental?

3. Que acciones cree usted que ejecutara en el desarrollo de su carrera que estén relacionadas con los sistemas de gestión de la información en su empresa? Justifique su respuesta.

Finalmente, el trabajo se socializará a través de una plenaria, la cual será dirigida por el instructor

Duración de la actividad: 3 horas
Tipo de Actividad: individual.
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente convencional - virtual
MATERIALES: Video Beam, portátiles, internet.

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

En el mundo empresarial, diariamente se viven situaciones que muestran claramente la imagen que pretende emitir la empresa por medio de sus clientes internos. Sin embargo, esta imagen viene determinada muchas veces no solo por el conocimiento del producto que los trabajadores pretenden ofrecer, sino también por la educación, cultura general, capacitación en aspectos tan importantes de la etiqueta y el protocolo que los trabajadores deben poseer, para emitir una correcta imagen de la empresa para la cual laboran.

Actividad No 1

Identificar las herramientas tecnológicas apropiadas para la prestación del servicio ofrecido según polìticas de la empresa.

Para esta actividad se trabajará la didáctica activa “pares” se inicia con un grupo de dos integrantes, los cuales socializan las preguntas propuestas para este ejercicio, luego en un tiempo determinado, se unen a otra pareja y socializan sus conclusiones, unifican criterios y estos los presentan ante el grupo en mesa redonda.

Preguntas:

¿Cuáles son las herramientas comunicativas que puede utilizar una empresa al relacionarse con los clientes?

¿Cuál es la importancia y el impacto que puede generar el buen uso de estas herramientas comunicativas en el cliente?

¿Cuáles serían los correctivos o acciones de mejora que se deberían implementar para maximizar estas herramientas?

Una vez terminada la socialización se observará un video propuesto por el instructor y determinarán la relación que existe entre sus respuestas y la orientación del video.

Finalmente se realizará la retroalimentación pertinente y se despejaran las dudas que surjan sobre la temática.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 4 horas
TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente convencional
MATERIALES: T.v. Internet, portátiles.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (Conceptualizacion y Teorizacion)

Reconocer necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normativa y políticas organizacionales.

El proceso de selección del talento humano tiene un rol protagónico dentro del desarrollo de las organizaciones. Por ello, es importante poseer las herramientas correctas tanto para el reclutamiento como para la selección del mismo.

Actividad 1 .Identificar las necesidades de una mypime en los procedimientos de selección y vinculación del talento humano, teniendo en cuenta la cultura organizacional.

Descripción de la actividad:

- Integre un equipo de trabajo para el desarrollo de la actividad “Elaborar el Diagnostico de Necesidades para el proceso de Preselección, Selección, Contratación y Vinculación de trabajadores”
- Tome como referente la información de la pyme siguiendo los lineamientos e instrucciones del instructor.(Reseña sobre una Pyme)
- Investigue y responda a las siguientes preguntas para cada uno de los procedimientos del proceso.
    - Que Es? Cual es la Finalidad? Cuales son sus funciones?
    - Cuales son sus alcances? Cuales son las Etapas?
    - Que documentos y formatos ingresan y salen en el proceso ¿
    - Que tipo de registros se adelantan en bases de datos y otros?

Duración de la Actividad : 4 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

Actividad 2. Definir la Documentación Requerida en el Proceso de Contratación del Personal en una Mypime teniendo en cuenta los Lineamientos y Normativa.

Respecto a la fase de contratación y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, indague y responda a preguntas:

- Qué es, cual es la finalidad, cuáles son las funciones y responsabilidades, cuáles son sus alcances,
- cuáles son las etapas, qué documentos y formatos ingresan y salen,
- qué tipo de registros se adelantan en bases de datos y otros?

Duración de la Actividad : 4 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

La Selección y vinculación de personal en una Pyme es un proceso crucial en el desarrollo de económico de la misma ya que permite la optimización del proceso administrativo , pues una buena selección una vinculación acorde a la normativa , genera entre el personal un clima de confianza y respeto hacia las directrices permitindo así contar con un recurso humano dispueto a trabajar por los objetivos de la empresa.

Actividad No 1.- Análisis de Caso Pyme "COMERCIALIZADORA IDEAL S.A.S"

Aplicar los conocimientos adquiridos en apropiación identicando los procesos en la selección y vinculación de personal para un puesto de trabajo.

Utilizando los conocimientos adquiridos en la apropiación y contextualización , identifique el proceso para la selección y vinculación de personal de acuerdo con la informacion planteada en el siguiente caso.

La empresa Comercializadora Ideal SAS , NIT 800249528-3, propiedad del señor Carlos Alberto Mejia Restrepo distribuye insumos para Radiologia a nivel nacional , siedo sus principales clientes Clinicas Privadas y Hospitales a nivel local como nacional en donde se prestan servicios de radiología, el capital de la empresa es de 750 S.M.L.M.V.
El área de Logistica y Despachos ha solicitado a la administración la incorporación de personal para el despacho y las entregas a clientes (2) vacantes por lo tanto, recursos humano debe realizar y documentar el proceso de selección y vinculación para las dos nuevas vacantes; recuerde presentar un informe completo en donde se evidencie todo el proceso realizado.

Duración de la Actividad : 3 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional
Materiales : T.v. Pc , internet

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Estimado aprendiz, habrá un espacio de socialización en el ambiente de aprendizaje, donde usted dará cuenta de su autoevaluación en el proceso del desarrollo de actividades y además dará su concepto respecto al acompañamiento del instructor en el proceso de formación.

Duración de la Actividad : 2 horas
Tipo de Actividad: grupal
Ambiente Requerido: Convencional

Materiales : T.v. Pc , internet

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba escrita que abarquen los conocimientos adquiridos **Evidencias de Desempeño:** Observación en los procesos de socialización de las actividades **Evidencias de Producto:** Documento de consulta Taller análisis de caso	.-Identifica el proceso y los procedimientos de recursos humanos, teniendo en cuenta la política y normatividad vigente. .-Aplica la gestión de procesos, teniendo en cuenta las técnicas y herramientas de Planeación. .- Mantiene los soportes de la información de la gestión de talento humano de acuerdo con la normativa y política.	• Técnica formulación de preguntas • Técnica estudio de casos • Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Recurso Humano** conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa.
- **Mercado Laboral**: Es el conjunto de relaciones entre empleadores (oferentes de empleo o demandantes de trabajo) y personas que buscan trabajo remunerado por cuenta ajena.
- **Empresa :** Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad
- El **procedimiento administrativo** es una causa formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin determinado; en el cual se fijan los objetivos y metas a lograr
- **Mercado Laboral.** Se denomina **mercado** de trabajo o **mercado laboral** al conjunto de relaciones entre empleadores (oferente es quien ofrece empleo) y personas que buscan trabajo remunerado.
- **Demanda Laboral**: Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar.
- **Talento humano**: Es la capacidad que tienen las personas para entender y comprender de manera inteligente la forma de actuar en una determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.
- **Vinculación Laboral**. Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes, políticas procedimientos establecidos por la organización.
- Las etapas del **proceso de vinculación** son: Reclutamiento, selección, nombramiento y/o contratación e inducción
- **El reclutamiento** es el conjunto de actividades diseñadas para atraer candidatos calificados hacia la organización, el responsable de la etapa de reclutamiento es el gerente de Talento Humano.

- En la administración de empresas, se denomina **recursos humanos** al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa.
- **Cultura Organizacional** se refiere al conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones,

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Slide Gestión Humana, recuperado de http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/manual_gh.pdf

Gibbs, Michael, (2011). Economía de los Recursos Humanos en la Práctica

https://www.youtube.com/watch?v=J_uyyUiC07E

https://www.youtube.com/watch?v=r5JgEdbAoI4

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Yenny Patricia Melo** **Revisión: Luz Dary Lopez**	**Instructora** **Formadora de Docentes**	**CEAI**	**Mayo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					