PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Recursos Humanos**
- Código del Programa de Formación: **134200 Ver. 1**
- Nombre del Proyecto**: Protocolo de apoyo para la gestion tecnico-operativa en los procesos de selección, vinculacion de personal y seguridad en el trabajo para empresas del sector real a partir de la estrategia de empresa didáctica.**
- Fase del Proyecto : **Ejecución**
- Actividad de Proyecto: **Clasificar y organizar las especificaciones de los procesos de apoyo tecnco en procedimientos de selección, vinculacion de candidatos y la salud y seguridad en el trabajo**.
- Competencia:
  ***Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.210601020**
  ***Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos. 220601042**
  ***Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa. 210201048**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  02 Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.
  03 Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política y los estándares de calidad establecidos
  02 Elaborar documentos de información de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas
  03 Mantener el soporte documental de los procedimientos de selección y vinculación, de acuerdo con las políticas y normas técnicas.
  02 Ejecutar el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta procedimiento, normativa y políticas establecidas por la organización.
  03 Documentar el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores de acuerdo a técnicas, normas y procedimientos de la organización
- Duración de la Guía: **410 Horas**

2. PRESENTACIÓN

A través de los tiempos, el desarrollo de las organizaciones y la evolución de los departamentos de Recursos Humanos han generado el desarrollo e implementación de métodos, técnicas y estrategias que permitan contribuir no sólo al desarrollo del potencial humano en las mismas, sino al óptimo desempeño organizacional de los empleados.

En este sentido, se hace necesario conocer e implementar en los procesos de selección de personal, nuevas técnicas que posibiliten la optimización de los recursos organizacionales, el desarrollo integral del ser humano y la captura adecuada en dichos procesos del mejor potencial humano, su selección, evaluación y desarrollo.

Es por esto que se hace necesario conocer e implementar un procedimiento previo, propio del proceso de selección de personal como lo es la descripción y el análisis de los cargos, la rigurización del proceso en el levantamiento del perfil ocupacional y el manual de funciones de los mismos, generando de esta forma mecanismos de eficiencia y eficacia en los procesos organizacionales, en la medida en que son estos los proceso base del área de gestión humana, que conllevan a la adecuada selección de los trabajadores.

De lo anterior se desprenden las condiciones y aspectos previos para llevar a cabo una entrevista de selección, la aplicación de pruebas técnicas del proceso y la elaboración del Informe Final de Selección, sin que el Aprendiz pierda de vista la ubicación de su rol, como auxiliar en dichos procedimientos y su contribución al desarrollo de los procesos pertinentes y al alcance de los objetivos del área.

En dirección a lo anterior, se pretende que el desarrollo de la actividad planteada, provea al aprendiz los conocimientos y aprendizajes óptimos para el desempeño de sus funciones en las áreas de recursos humanos, dada la práctica en los proyectos formativos y el desarrollo en lo real de las competencias propias del quehacer laboral y/o organizacional.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Contextulización

- **Descripción de la Actividad 1**
  La empresa XY, dedicada a las telecomunicaciones, solicita que las ventas en el próximo semestre se eleven en un 20%, en comparación a los índices del año anterior, para lograr dicho objetivo el área administrativa ha pensado adquirir un personal calificado, que dinamice y oxigene el área de asesoría comercial de la organización. En base a lo anterior, ¿Si fueras el Técnico Auxiliar encargado de apoyar la preselección de personal y se te asignara esta labor, cómo harías para satisfacer los requerimientos de la organización a partir de la contratación de un personal competente y calificado?, dado que en las situaciones anteriores la contratación de los empleados ha sido mediada por las influencias personales, más no por la implementación de un proceso riguroso de selección de personal?.
  En dirección a la situación anteriormente planteada y a partir de lo que conoces sobre los procesos de selección de personal de forma empírica, realiza una lluvia de ideas en la que se pueda evidenciar una posible solución a la situación problémica, participando con tus aporte en el Foro ubicado en la Plataforma Territorium, como actividad ***La empresa XY. Actividad Individual***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.

- **Materiales:** Plataforma Territorium.

- **Descripción de la Actividad 2**

Aprendiz, para dar inicio a las actividades que tienen que ver con la Competencia ***Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa,*** es necesario que contextualicemos el panorama de este proceso y le demos una ubicación en la historia, para ello usted deberá realizar una búsqueda de información sobre "***La revolución Industrial"*** *apoyándose* en el documento adjunto, de igual forma para el desarrollo de las actividades deberá apoyarse en el contenido del tema aboradado por el Instructor, con lo cual realizará una ***infografía*** muy detallada ***y la sopa de letras adjunta***. Las actividades deberán de ser cargadas a la Plataforma Territorium por el link relacionado para ello, según las indicaciones dadas por el Instructor. ***Actividad Individual***

De igual forma el aprendiz deberá dar respuesta a la apregunta: "***¿Cual considera, fue la influencia de la revolución Industrial en la forma de Administrar a las personas dentro de las empresas?",*** en el Foro ubicado en la Plataforma con el nombre de la actividad: ***La Revolucion Industrial. Actividad Individual***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.

- **Materiales:** Plataforma Territorium.

Actividades de Apropiacion del Conocimiento

- **Descripción de la Actividad 3**

El aprendiz deberá realizar una investigacion del documento adjunto sobre *La Clasficacion Nacional de Ocupaciones*, a partir del cual realizará una búsqueda de los conceptos relacionados y elaborará un mapa conceptual que contenga los aspectos mas importantes del mismo, para ser cargado a la Plataforma Territorium por el link indicado para dicha evidencia nombrada: ***Mapa Conceptual C.N.O***. ***Actividad Individual***

a. Los términos de búsqueda y desarrollo son:

- ✓ Qué es la CLASIFICACIÓN NACIONAL DE OCUPACIONES (C.N.O)?
- ✓ Para qué sirve la CLASIFICACIÓN NACIONAL DE OCUPACIONES (C.N.O)
- ✓ Cómo se clasifican las ocupaciones según la C.N.O?
- ✓ Qué son las Áreas de Desempeño según la C.N.O?
- ✓ Cuáles son las Áreas de Desempeño según la C.N.O?
- ✓ Qué son los Niveles de Cualificación?
- ✓ Cuáles son los Niveles de Cualificación?
- ✓ Cómo están ordenadas las ocupaciones dentro de la C.N.O?

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.

- **Materiales:** Plataforma Territorium.

- **Descripción de la Actividad 4**

El aprendiz deberá a partir de los Documentos en PDF sobre *La Clasficacion Nacional de Ocupaciones*, provistos por el Instructor realizar una búsqueda de cada una de las siguientes Ocupaciones y en un documento en Word, describir:

*El nombre de la ocupación en dicha C.N.O y su denominación según la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia CUOC.

*La descripción de cada uno de las siguientes ocupaciones.

*Dos de las diferentes denominaciones de la ocupación.

*Las funciones de cada uno de los cargos u ocupaciones.

*Las habilidades que según la C.N.O debe de tener y desarrollar el desempeñante de cada ocupación.

*Los conocimientos que según la C.N.O debe de poseer el desempeñante de cada ocupación.

*Una ocupación con funciones relacionadas.

Los cargos a describir según la C.N.O son:

- ✓ Gerente
- ✓ Asistente administrativo
- ✓ Jefe de recursos humanos
- ✓ Jefe de Selección de Personal
- ✓ Asistente de Selección
- ✓ Asistente de Evaluación
- ✓ Asistente de Capacitación y Desarrollo
- ✓ Jefe de Bienestar y Salud Trabajo
- ✓ Asistente de Bienestar y Salud en el Trabajo
- ✓ Asistente de Servicio al Cliente

La actividad debe de ser cargada a la Plataforma Territorium, por el link indicado por el Instructor por la actividad denominada: ***Ocupaciones según de la C.N.O. Actividad Individual***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.

- **Materiales:** Plataforma Territorium.

- **Descripción de la Actividad 5**

A partir del documento de lectura en PDF provisto por el Instructor, que contiene los temas de *Reclutamiento de Personas Cap 5, Selección de Personal Cap 6, Diseño de Cargos Cap 7 y Descripción y Analisis de cargos Cap 8*, el aprendiz deberá realizar mapas conceptuales o mentales de cada tema por separado, de forma que recoja la información mas importante de cada capitulo.

Los mapas deben de ser cargados a la plataforma Terriorium por el link indicado por el instructor en las fechas para cada capitulo, denominadas: ***Mapa Conceptual Reclutamiento de Persona. Mapa Conceptual Selección de Personal. Mapa Conceptual Diseño de Cargos. Mapa Conceptual Descripción y Analisis de cargos. Actividad Individual***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.

- **Materiales:** Plataforma Territorium.

- **Descripción de la Actividad 6**

  A partir del estudio de los diferentes contenidos asignados por el Instructor del Libro "***Administración de Recursos Humanos***" de Idalberto Chiavenato, ubicado en *PDF* en la Plataforma Territorium, los Aprendices, expondrán por grupos de forma rigurosa, los temas asignados por el insructor, de los cuales ubicaran en plataforma como parte de la actividad las diapositivas de los mismos. ***Actividad Grupal***

  TEMAS DE EXPOSICION:

  1. Las Organizaciones como sistemas sociales y abiertos De la Pág 7 a la Pág 30
  2. Las Personas, Cognicion Humana, Ciclo Motivacional De la Pág 60 a la Pág 83
  3. Clima Organizacional De la Pág 84 a la Pág 102.
  4. Las Personas y las Organizaciones Pág 108 a la Pág 120
  5. Evaluación del Desempeño Pág 354 a la Pág 380
  6. Entrenamiento y Desarrollo de Personal Pág 555 a la Pág 580

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.

- **Materiales:** Plataforma Territorium.

- **Descripción de la Actividad 7**

  Teniendo en cuenta la lectura realizada del **Capitulo 8 "*Descripcion y Analisis de cargos*"** *del libro Adminsitracion de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato***,** el aprendiz realizará una actividad práctica , en la que deberá aplicar la encuesta y la entrevista como instrumentos del proceso, a un familiar que labore o halla laborado, en donde recogerá la información necesaria para describir el cargo en el formato que se adjunta de Análisis y Descripción de Cargos. ***Actividad Individual***

  Los formatos de la actividad deberán ser cargados a la Plataforma por el Link ***Actividades de Apropiacion del Conocimiento, Analisis y Descripcion de cargos***, según indicaciones del Instructor.

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.
- **Materiales:** Plataforma Territorium.

- **Descripción de la Actividad 8**

Tomando como punto de referencia la información recolectada de la actividad practica anteriormente realizada sobre el Análisis y la Descripción del cargo, el aprendiz deberá construir el perfil ocupacional, el manual de funciones y la requisicion de personal de dicho cargo, baseando la informacion del formato de descripción del cargo a los formatos anteriormente nombrados.

Posterior a la realización de los formatos de perfil ocupacional, el aprendiz deberá diseñar una convocatoria según las especificaciones y requisitos del cargo descritas en dicho formato.

Los formatos de la actividad deberán ser cargados a la Plataforma por el link indicado para ello:***Actividades de Apropiacion del Conocimiento, Perfil Ocupacional, Manual de Funciones, Requisición y Convocatoria***, según indicaciones del Instructor. ***Actividad Individual***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.
- **Materiales:** Plataforma Territorium.

Actividades de Transferencia de Conocimiento (Actividades de empresa didáctica).

- **Descripción de la Actividad 9**

A partir de la apropiación del conocimiento necesario para la realización de los perfiles ocupacionales en una organización, desde la realización y desarrollo de la actividad inicialmente planteada en sus tres momentos, es necesario que en los espacios reales de práctica, que se han generado para dar marcha al Proyecto Formativo, se realice en primer lugar la descripción y análisis de los cargos, levante el perfil ocupacional y elabore el manual de funciones de cada uno de los cargos o puestos de empresa didáctica del Técnico en Recursos Humanos ***CREAR SAS***, conformada en la Institución Educativa.

Para dicha actividad el aprendiz deberá realizar todo el proceso de descripción y análisis de cargos a tres de los cargos que se relacionan a continuación, los cuales hacen parte de la empresa didáctica del área de Recursos Humanos y para lo cual deberá indagar los requisitos, funciones, habilidades y competencias requeridas para cada cargo desde la Clasificacion Nacional de Ocupaciones ***C.N.O***, de igual forma deberá tener en cuenta la realidad de las funciones que realizarian los aprendices dentro de la empresa didáctica, de esta manera el aprendiz también realizará el perfil ocupacional, el manual de funciones, la requisicion de personal y la convocatoria del cada uno de los tres cargos seleccionados. ***Actividad Grupal***

Los cargos de la empresa didáctica para la construcción de los anteriores subprocesos son:

- ✓ Gerente
- ✓ Subgerente
- ✓ Jefe de Recursos Humanos
- ✓ Jefe de Selección de Personal
- ✓ Asistente de Selección
- ✓ Jefe de Clima Laboral

- ✓ Asistente de Clima Laboral
- ✓ Jefe de Capacitación y desarrollo
- ✓ Asistente de Capacitación y Desarrollo
- ✓ Jefe de Bienestar y Salud Trabajo
- ✓ Asistente de Bienestar y Salud en el Trabajo
- ✓ Jefe de Servicio al Cliente
- ✓ Asistente de Servicio al Cliente.
- ✓ Jefe de Evaluación de Personal
- ✓ Asistente de Evaluación de Personal
- ✓ Asistente Area Contable

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.
- **Materiales:** Plataforma Territorium

- **Descripción de la Actividad 10**

Para el desarrollo de la siguiente actividad, el aprendiz deberá modificar en su defecto la Estructura Organizacional de la Empresa Didáctica ***CREAR SAS***, socializada por el Instructor Sena, los aspectos a tener en cuenta para tal proceso son:

1. Nombre de la empresa o Razón Social
2. Logo de la empresa
3. Actividad Económica a la que se dedica.
4. Misión
5. Visión
6. Valores
7. Objetivos Organizacionales
8. Portafolio de Servicios incluyendo el servicio que se determina como valor agregado y único que brindará la empresa.
9. Construir un guión, guía, esquema o protocolo para ofrecer los Servicios de la Empresa didáctica creada, teniendo en cuenta cada aspecto que se debe de considerar para dicho aspecto(Medios, Mecanismo que utilizaría, estrategias, formatos, etc).
10. Realizar El Organigrama de la Empresa Didáctica ***CREAR SAS***, para ello se deberá organizar jerárquicamente la ubicación de cada uno de los cargos de la empresa del Técnico en Recursos Humanos, por lo cual se debe tener en cuenta los cargos ya relacionados. ***Actividad Grupal***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.
- **Materiales:** Plataforma Territorium

- **Descripción de la Actividad 11**

Tener presente la rigurosidad que se debe aplicar en la actividades relacionadas con la empresa didactica

dentro del marco del proyecto formativo, su valoración y validez para el proceso de etapa practica dependerá de la calidad de construcción del mismo.

- ✓ El aprendiz deberá realizar dos procesos completos de Selección de Personal, iniciando por la convocatoria para cargos vacantes, utilizando la simulación de procesos para la provisión de personal de las Empresas Didácticas clientes solicitantes del servicio, para ello es necesario utilizar los formatos adjuntos, aplicar las encuestas y entrevistas para lograr el desarrollo optimo de los procesos.
- ✓ Utilizar los perfiles ocupacionales de cada cargo para la preselección de los candidatos a ocupar las vacantes en las Empresa Didáctica cliente solicitante.
- ✓ Aplicar entrevistas de selección de personal.
- ✓ Aplicar las pruebas o tests (Valanti, Moos) al candidato siguiendo las indicaciones del formato.
- ✓ Calificar los instrumentos de recolección de información sobre los candidatos (entrevista y pruebas psicotécnicas, en congruencia con los requerimientos del perfil ocupacional creado y determinar que tanto el perfil del candidato se ajusta el aperfil ocupacional del cargo.
- ✓ Diseñar los Informes de Preselección según el proceso realizado.
- ✓ Realizar envio de los Informes de preselección a un puesto cliente o empresa didáctica cliente que nos haya solicitado esos tres procesos. ***Actividad Grupal***

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de formación con video bean, portátiles, iluminado, con acceso a internet preferiblemente para utilización de la plataforma Territorium.
- **Materiales:** Plataforma Territorium

Los trabajos, talleres y actividades deben de ser realizados y presentados por el aprendiz de manera ordenada e impecable en hojas de block según la apresente guía de aprendizaje, y entregados en una carpeta, con la firma de recibido del aprendiz en el final de la misma, donde registre nombre completo, numero de documento de identidad, numero celular, correo electrónico actual y fecha del recibido de esta guía.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Foro.** *La Empresa X* **Infogafría, Sopa de Letras y Foro**. *Revolución Industrial* **Evidencias de Desempeño:** **Mapa Conceptual Y Taller:** *C.N.O* **Mapa Conceptual:** *Procesos de Selección de P.*	Utiliza protocolos y medios para el alistamiento de los recursos necesarios en la atención y servicio al cliente. Atiende a los clientes, dando respuesta a sus necesidades de información, según la fase de los procedimientos de selección y vinculación. Presenta inventario de documentos y recursos necesarios para la prestación del servicio teniendo en cuenta políticas y protocolos. Aplica logística requerida, de acuerdo a la fase de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores. Recopila la información de candidatos y trabajadores en los formatos establecidos. Usa los elementos de protección personal en función del autocuidado y normas de seguridad.	✓ Lista de chequeo. ✓ Lista de Producto. ✓ Lista de verificación ✓ Exposiciónes – Listas de chequeo. ✓ Listas de Chequeo de verificación y observación. ✓ Listas de chequeo de verificación del producto.

Exposición: *Administración de RRHH* **Evidencias de Producto:** **Actividad Práctica, taller:** *Análisis y Descripión de Cargos* **Actividad Práctica, taller:** *Perfil Ocupacional, Manual de Funciones, Convocatoria* **Actividad Práctica:** *Estructura Organizacional Empresa Didáctica* **Actividad Práctica:** *Actividad Empresa Didáctica, Proceso de Selección.*	Redirecciona los mensajes y peticiones de atención, considerando el protocolo, el destinatario y razones del mismo. Utiliza lenguaje adecuado en la atención al cliente, que promueva las buenas relaciones empresariales. Aplica protocolo de atención y servicio de acuerdo con los tiempos de respuesta, estrategias de servicio y políticas de la organización. Orienta a los clientes en el uso del sistema de pqrsf. Elabora agenda para la programación de actividades de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores. Ejecuta las actividades programadas en la agenda, de acuerdo con las fases del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. Levanta información generada durante las actividades desarrolladas en los procedimientos de selección y vinculación, para documentación, trámite y registro. Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la programación y ejecución de las fases de selección y vinculación de trabajadores. Demuestra decoro en la presentación personal respetando la identidad corporativa. Cumple con protocolos, manual de procesos y procedimientos establecidos para atención a clientes. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. Recopila información de la evaluación del servicio, en los formatos y/o sistemas disponibles, teniendo en cuenta políticas y protocolos. Realiza consolidados de resultados de atención y servicio al cliente, utilizando los medios tecnológicos asignados. Aplica los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, teniendo en cuenta la normativa y el direccionamiento estratégico de la organización. Elabora informe de la prestación del servicio, en la forma y/o formatos establecidos en la organización. Aplica la gestión de procesos, teniendo en cuenta las técnicas y herramientas de planeación elabora flujogramas, utilizando la	

	simbología estandarizada para la representación gráfica. Elabora los documentos de gestión humana, aplicando las normas y técnicas de redacción. utiliza la tic para elaboración de documentos, aplicando las normas técnicas y gramaticales. Utiliza formatos de control para la recepción de documentos. Aplica la tabla de retención documental trd, cumpliendo con los procedimientos y la normativa. Mantiene los soportes de la información de la gestión de talento humano de acuerdo con la normativa y política. Archiva los documentos soporte de los procedimientos, teniendo en cuenta las técnicas y normativa vigente. Demuestra actitudes de reserva y confidencialidad de la información, de acuerdo con la cultura ética organizacional. conserva información y documentos, teniendo en cuenta ciclo vital y condiciones físicas y ambientales del archivo. Elabora rótulos e identificación de los legajos y cajas de archivo, de acuerdo con procedimientos técnicos. Organiza listas de chequeo, formatos, instructivos y modelos documentales requeridos en selección y vinculación de trabajadores de acuerdo a procedimientos establecido por la organización. Elabora convocatoria para respectiva publicación de acuerdo a lineamientos establecidos por área de recursos humanos. Aplica lista de chequeo para clasificar hojas de vida y soportes según requisitos establecidos en requisición, manual de funciones y convocatoria, siguiendo procedimiento por jefe de recursos humanos. Organiza hojas de vida y soportes entregadas por jefe de área, según resultados obtenidos en análisis y evaluación. hace confirmación, verificación y validación de documentos, referencias, antecedentes,certificaciones proporcionados por el candidato para asegurar cumplimiento. Cita a candidatos a entrevista y aplicación de pruebas psicotécnicas aplicando protocolo de servicio y utilizando herramientas tecnológicas dispuestas por la organización. Organiza logística para aplicación de entrevistas y pruebas psicotécnicas disponiendo recursos tecnológicos, listas de chequeo, formatos, cuestionarios, requeridos por los responsables y jefe de área funcional.	

	programa visita domiciliaria, para convocatoria respectiva aplicando protocolo de servicio y utilizando herramientas tecnológicas dispuestas por la organización. Organiza carpeta física de hoja de vida con soportes y documentos aportados por los candidatos preseleccionados, según procedimiento establecido por el área funcional aplicando normas y preservando la confidencialidad de la información. Elabora contratos haciendo uso de herramientas tecnológicas, de acuerdo a condiciones pactadas, normativas y políticas establecidas por la organización. Realiza programación a inducción, aplicando protocolo de servicio y utilizando herramientas tecnológicas dispuestas por la organización. Entrega al trabajador copias del contrato, afiliaciones, credenciales y carnet haciendo registro en formatos para verificación respectiva. Registra resultados de entrevista, pruebas psicotécnicas, visita domiciliaria y condiciones de contratación siguiendo normatividad, reglamentos y políticas definidas por la organización.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aprendiz
Es toda persona que reciba formación. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo, y líder.

Actividad de Aprendizaje
Acciones integradoras e integradas entre sí, realizadas por los Aprendices con la orientación del Instructor-tutor a lo largo del proceso formativo. Son objeto directo de aprendizaje; esto indica que existe una relación directa entre lo que se debe hacer en el Centro formativo y lo que más tarde se hará en el mundo laboral**.**

Aprendizaje
El SENA indica que es un proceso mediante el cual el Aprendiz comprende, asimila, incorpora y aplica conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que lo hacen competente para actuar técnica, metodológica, participativa y socialmente en el trabajo.

Evidencia de aprendizaje
Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que “sabe”, “sabe hacer” y “es” el aprendiz.

Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.

Resultados de Aprendizaje
Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje**.**

Valoración de evidencias de aprendizaje
Asignación de atributos o cualidades por parte del Instructor-tutor a las Evidencias de Aprendizaje del Aprendiz, de acuerdo con los Criterios de Evaluación establecidos en cada caso. La valoración se realiza sobre la calidad de las evidencias recogidas durante el proceso de formación y al finalizar éste. El juicio de valor puede llevar a la aceptación o rechazo de la evidencia, según se ajuste o no a dichos criterios de calidad.
Puesto
"Una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás puestos. Estas obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporcionan los medios con los cuales los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización".

C.N.O
Clasificación Nacional de Ocupaciones según el OBSERVATORIO LABORAL COLOMBIANO.
Descripción de Cargos
"Para conocer el contenido de un puesto, es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (por qué lo hace)".

Análisis de Cargos
"Mientras que la descripción se preocupa por el contenido del puesto (qué hace el ocupante, cómo y por qué), el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. Por medio del análisis se valoran los puestos posteriormente y se clasifican para efectos de comparación".

Manual de Funciones
"Como producto específico del análisis ocupacional se pueden elaborar y mantener periódicamente actualizados los manuales de funciones. Este instrumento que resulta básico para los programas de inducción y de entrenamiento en los puestos de trabajo; deben ser redactados en forma tan clara que las personas que van a ocupar los puestos puedan ser entrenadas para desempeñarlo y lo comprendan fácilmente, con sólo una lectura cuidadosa.
Un manual de funciones sistematiza información sobre los aspectos organizacionales necesarios en la ejecución del trabajo. Es un compendio que señala cada una de las diferentes funciones correspondientes a cada cargo dentro de una organización".

El manual de funciones busca responder a dos preguntas básicas:

- *Qué hace?*
- *Para qué se hace?* determina función del cargo.

Perfil Ocupacional

"El perfil profesional, perfil del cargo o perfil de calificación es otro de los instrumentos de gestión que puede ser aprovechable en la detección de las reales necesidades de desarrollo de una persona dentro de la organización y en el nivel de exigencia de las pruebas por aplicar en el proceso de selección para el cargo.
A partir del análisis ocupacional, y especialmente de la identificación de las operaciones que conforman cada una de las funciones básicas de un cargo, puede elaborarse un listado de los conocimientos básicos técnico-profesionales que se requieren para su óptimo desempeño, de las aptitudes y habilidades que garantizan una alta eficiencia, tales como percepción espacial, habilidades verbal numérica, etc., así como destrezas que facilitan su ejecución".

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ***CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw Hill. México 1997.***
- ***URDANEA, B. Psicología Organizacional aplicada a la gestión del capital humano. Panamericana Editorial Ltda, Bogotá Colombia.2005***
- http://www.youtube.com/watch?v=LTnE-Q6LqgI
- http://www.youtube.com/watch?v=d9Qqu1MYEFM
- https://www.youtube.com/watch?v=7Ty5MyHWCxA
- http://observatorio.sena.edu.co/cno.html
- **www.unal.edu.co**
- **CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw Hill. México 1997.**

URDANEA, B. Psicología Organizacional aplicada a la gestión del capital humano. Panamericana Editorial Ltda, Bogotá Colombia.2005

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	SANDRA MILENA NARANJO FLOREZ	Instructora	Articulación con la Media DT Centro de Comercio y Servicios SENA	Febrero 2014

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	SANDRA MILENA NARANJO FLOREZ	Instructora	Articulación con la Media DT. Centro de Comercio y Servicios SENA	Abril 2020	Actualizacion de tecnicas y estrategias de aprendizaje.
	SANDRA MILENA NARANJO FLOREZ	Instructora	Articulación con la Media DT. Centro de Comercio y Servicios SENA	Marzo 2022	Actualizacion de técnicas, estrategias y actividades de aprendizaje.