GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación:	Técnico en Recursos Humanos.
Código del Programa de Formación:	134200 V1
Nombre del Proyecto:	Aplicación de técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las pyme.
Fase del Proyecto:	Ejecución.
Actividad de Proyecto:	Elaborar propuesta para el desarrollo de técnicas de selección de candidatos, vinculación de trabajadores y documentación del procedimiento.

Competencias y resultados de aprendizaje:

PLANEAR

ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES:

✓ R1. Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional**.**

COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA (DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO)

✓ R1. Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.

BILINGÜISMO (INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS):

✓ R1. Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.

HACER

SELECCIÓN DE CANDIDATOS Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES

✓ R1. Ejecutar el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta procedimiento, normativa y políticas establecidas por la organización.

✓ R2. Documentar el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores de acuerdo a técnicas, normas y procedimientos de la organización.

ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES:

✓ R2. Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.

COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA (DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO)

- ✓ R2. Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.

BILINGÜISMO (INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS):

- ✓ R2. Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.
- ✓ R3. Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.

ÉTICA, CULTURA Y PAZ (INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ)

- ✓ R1. Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.
- ✓ R2. Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
- ✓ R3. Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
- ✓ R4. Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

CULTURA FÍSICA (IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO)

- ✓ R1. Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social
- ✓ R2. Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
- ✓ R3. Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

Duración de la Guía: 336 horas (7 Créditos)

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, bienvenido a su segundo trimestre de formación profesional Integral (FPI) del programa Técnico en Recursos Humanos, recuerde bajo el enfoque de competencias laborales y con la estrategia de aprendizaje por proyectos formativos. El SENA sigue comprometido en procurarle los recursos para que continúe con su plan de aprendizaje, como lo es el equipo interdisciplinario de instructores, las tics, los ambientes de formación colaborativos, simulados y reales.

Usted ya acompaña a una pequeña o mediana empresa, allí ya aplico instrumentos y formatos para identificar necesidades relacionadas con el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de

trabajadores y tiene claro el objetivo de la propuesta de mejora. Así que el propósito de esta guía, es orientarlo en la reflexión, contextualización, apropiación de conocimientos y desarrollo de competencias de desempeño, para que aplique técnicas en la documentación, registro de información y ejecución de las fases del procedimiento, como los son las de preselección, selección y vinculación de trabajadores.

Como siempre querido aprendiz no olvide que el éxito y logro del aprendizaje sigue dependiendo de su compromiso, disciplina, puntualidad, responsabilidad autonomía, creatividad, iniciativa y transparencia.

3. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN

***Competencias a desarrollar durante el II Trimestre*.**



3.1.1. Relacionar las imágenes de acuerdo al contenido e importancia de las competencias de Selección y vinculación de trabajadores, Servicio a clientes, Comunicación oral y escrita, Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita, Cultura física, Ética y cultura de paz.

Descripción de la actividad:

- ✓ De forma individual realice una observación de cada una de las imágenes y luego obsérvelas como un todo.
- ✓ Ubique de acuerdo a la imagen cada una de las competencias.

- ✓ En el recuadro registre:
- La denominación o nombre de cada una de cada una de ellas.
- El contenido de la competencia.
- La importancia de la competencia.
- La forma como se relacionan y complementan cada una de ellas.
- ✓ Participe en la socialización orientada por el instructor.
- ✓ Exponga sus apreciaciones al grupo.

3.1.2. Reflexionar frente a la importancia del servicio y atención al cliente interno, en la ejecución del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle de manera individual la siguiente lectura extraída del siguiente link:
  - http://www.inloyalty.es/la-importancia-fidelizar-talento-interno/

La importancia de fidelizar el talento interno
Captación y Fidelización
06/02/2018
http://www.inloyalty.es/la-importancia-fidelizar-talento-interno/



Cuando las organizaciones no incorporan customer experience (CX) en procesos clave de recursos humanos tales como contratación, capacitación, recompensas y reconocimiento, pierden la oportunidad principal de fomentar un ambiente que permita el éxito de los empleados y, por ende, el de la empresa.

Todos estamos plenamente mentalizados de que la **satisfacción del cliente** se ha convertido en el centro del negocio y de la necesidad de implementar estrategias eficaces que nos permitan prestarle un buen servicio que logre mejorar su cota de satisfacción y, por añadidura, aumente su nivel de **fidelización**. Sin embargo, muchos empresarios olvidan que existen otro tipo de clientes no externos, cuya satisfacción influye directamente en el éxito de la empresa: los **clientes internos,** nuestros trabajadores que hacen posible que nuestros servicios o productos lleguen adecuadamente hasta el cliente final. La fidelización de este talento interno debe ser tan importante como la del cliente externo.

En las empresas hay mucho valor a generar y éste depende, en gran parte, de lo satisfechos, motivados o implicados que se sientan los trabajadores con la compañía para la que trabajan. Nuestros empleados son

la **cara visible** del negocio, los representantes de los valores y la filosofía de la empresa y en sus manos reside, en gran medida, la fidelización de los clientes.

- ✓ **La fidelización de este cliente interno debe ser tan importante como la del cliente externo.**

Si un trabajador está contento y se siente respaldado y valorado por la empresa, a la hora de relacionarse con el cliente y construir vínculos con él, su grado de satisfacción redundará en el trato al cliente final. Cuanto más apoyado y reconocido se sienta, su **implicación** para con la empresa crecerá exponencialmente y su nivel de compromiso para captar, mantener y fidelizar clientes también será mayor. Por lo tanto, fidelizar correctamente el talento interno es imprescindible para la consecución de objetivos y resultados positivos.

- ✓ **Fidelizar correctamente a los trabajadores valiosos es imprescindible para la consecución de objetivos.**

Llegados a este punto debemos preguntarnos: ¿Hacemos todo lo necesario para fidelizarlos? ¿Sabemos conservar el talento interno? ¿Podemos hacerlo mejor? Sin duda, es el momento de comenzar a aplicar la **metodología de satisfacción** al cliente, que tan bien trabajamos, dentro de nuestra propia empresa.

Pequeños detalles que marcan la diferencia

Una adecuada estrategia de fidelización y retención de empleados con talento garantizará que nuestro negocio pueda sobrevivir, crecer y alcanzar la excelencia. Nuestros empleados son uno de los activos más importantes que poseemos y saber conservar este talento interno puede aportarnos una gran **ventaja competitiva** frente al resto de empresas.

Por eso es importante conocer las características y necesidades que cada uno de nuestros trabajadores tiene dentro de la organización y esforzarnos por **mantenerlos satisfechos**, animándoles, apoyándoles en su trabajo, facilitándoles todo lo necesario para que lo desempeñen de la manera más sencilla y exitosa, y, sobre todo, haciendo que se sientan valorados y reconociendo su labor y dedicación.

De la misma manera que lo hacemos con nuestros clientes externos, debemos preocuparnos de **conocer a nuestros trabajadores** de manera individual, identificar sus aspiraciones, estar al tanto de su situación, sus necesidades y hacerles sentirse especiales e indispensables.

Cada detalle cuenta, desde un mínimo gesto hasta un gran reconocimiento. Muchas veces los pequeños detalles sirven de refuerzo y hacen que el ambiente de trabajo sea mucho más agradable. Invitarlos a un café, felicitar los cumpleaños, realizar comentarios positivos sobre su trabajo, escuchar con atención sus sugerencias y considerarlas, son algunas de las cosas aumentan su **bienestar** y convierten nuestra empresa en un lugar atractivo donde querer trabajar.

- ✓ **De la misma manera que lo hacemos con nuestros clientes externos, debemos preocuparnos de conocer a nuestros trabajadores de manera individual.**

Mejorando la *customer experience* del cliente interno

Los departamentos de recursos humanos deben poner en práctica acciones y soluciones que ayuden a crear una **experiencia usuario única** a sus trabajadores, que responda a las nuevas expectativas a desarrollar en ambientes de trabajo modernos y tecnológicos.

Los empleados actuales demandan una mayor autonomía y dan mucha importancia a la relación con sus superiores. Quieren trabajar colaborativamente, intercambiar opiniones, recibir respuestas y mantener una comunicación bidireccional fluida y continua. Por eso es necesario aprender a delegar en ellos responsabilidades y ofrecerles **retos** que les estimulen y cuya finalización les conlleve reconocimientos y beneficios personales.

Por ello, es necesario proporcionarles una experiencia de cliente mejorada y optimizada, al igual que hacemos con las experiencias de nuestros consumidores, donde utilizamos todos los avances tecnológicos a nuestro alcance para facilitársela.

Comprender y **analizar** la experiencia de cliente interno que ofrecemos a nuestros empleados es el punto de partida. Una experiencia de usuario sencilla y excepcional mejora el compromiso de los empleados a través de un mejor acceso a la información. Esto incrementa la agilidad de los procesos y permite una toma de decisiones más rápida y resolutiva.

- ✓ **Es necesario proporcionarles una experiencia de usuario mejorada y optimizada, al igual que hacemos con las experiencias de nuestros consumidores.**

Debemos crear un entorno laboral estable, moderno, social, productivo, flexible y emocionante, donde se pueda aprender, crecer, compartir y disfrutar. Con oportunidades de desarrollarse profesionalmente en base a las aspiraciones personales y que permita **conciliar** la vida profesional y familiar. Si lo conseguimos, la fidelidad de nuestros empleados nos vendrá dada, porque al igual que con nuestros clientes externos, a mayor satisfacción, mayor nivel de **fidelización**.

- ✓ Organice un equipo de trabajo de máximo cinco aprendices.
- ✓ Elaboren un collage siguiendo los lineamientos dados por el instructor.
- ✓ Organice una mesa redonda con su equipo de trabajo.
- ✓ Participe en un debate, que resalte la importancia del cliente interno en la organización.
- ✓ Tenga en cuenta que su intervención debe darse de forma respetuosa.
- ✓ Elaboren un cuadro comparativo que permita establecer acuerdos y desacuerdos.
- ✓ Participe en las conclusiones finales.

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN.

3.2.1. Identificar las fases del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la organización, referenciado experiencias propias o de terceros.

Descripción de la actividad:

✓ Lea el siguiente párrafo:

De acuerdo a la Universidad de Cataluña, en sus documentos de estudio, para la Maestría en Recursos Humanos, afirma: "Resumiendo los aspectos relacionados con el análisis conceptual, se puede definir la actividad de selección de personal como el proceso mediante el cual, partiendo de la determinación de las necesidades de fuerza de trabajo por parte de una organización y habiendo definido los requisitos y competencias del mismo, se escoge entre un grupo de candidatos a aquellos que mejor rellenen las competencias que se han establecido como requisitos para desempeñar con éxito una actividad determinada".

Con base en lo anterior, ponga en contexto frente a experiencias propias o de una persona cercana, las fases por las que paso desde cuando hizo el primer contacto con la empresa hasta cuando cumplió el periodo de prueba.

Tome en consideración:

- ¿Cómo se llama la empresa?
- ¿Cómo se enteró de la vacante?
- ¿Qué tipo de hoja de vida entrego?
- ¿Cuantas entrevistas le hicieron?
- ¿Qué personas y que cargos de la empresa participaron en esas entrevistas?
- ¿Qué recuerda de las pruebas Técnicas, Psicológicas o Psicométricas que le hicieron?
- ¿Le hicieron visita domiciliaria, Qué situaciones particulares recuerda de ella?
- ¿Qué tipo de exámenes médicos le solicitaron? ¿Fue valorada por algún medico?
- ¿Qué contrato de trabajo firmo con la organización?
- ¿Qué documentos le solicitaron para vincularla (o) a la empresa?
- ¿Le hicieron inducción, por cuantos días?
- Que otras situaciones puede registrar del este procedimiento?

✓ Intégrese al equipo de trabajo asignado por el instructor.
✓ Cada integrante debe compartir a sus compañeros el cuestionario resuelto.
✓ Elaboren un cuadro comparativo que les permita hacer una lista de aspectos en común y aspectos diferentes.
✓ Preparen una relatoría.
✓ Expónganla a todo el grupo.
✓ Participe en las conclusiones finales con orientación del instructor.

3.2.2. Responder los instrumentos de autodiagnóstico o aprendizajes previos que permita al equipo de instructores definir el plan de formación.

Descripción de la actividad:

- ✓ Elabore el cuestionario o diligencie la lista de verificación, que aplicará cada uno de los instructores de acuerdo a la programación de las competencias.
- ✓ Responda de forma objetiva y transparente.
- ✓ Haga envió de forma virtual o entregue en medio físico de acuerdo a lineamientos del instructor.
- ✓ Atienda las recomendaciones del instructor.
- ✓ Desarrolle el proceso de formación de manera responsable y con compromiso.

AMBIENTES

- ✓ Ambiente de formación convencional.
- ✓ Sistema de Bibliotecas.
- ✓ Sala virtual.
- ✓ LMS.

MATERIALES REQUERIDOS

- ✓ Computadores de mesa.
- ✓ Portátiles.
- ✓ Televisor.
- ✓ Conectividad a internet
- ✓ Memoria USB.
- ✓ Tablero.
- ✓ Borrador para tablero.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Esfero de diferentes colores.
- ✓ Papel.
- ✓ Cartulinas.
- ✓ Lápices de colores.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1 Organizar propuesta según necesidades de la pyme del procedimiento de selección de candidatos, vinculación de trabajadores, documentación y registro de información, teniendo en cuenta protocolos de servicio, comunicación e inglés.

Servicio a clientes.

3.3.1.1. Identificar conceptos y principios generales relacionados con la atención y prestación del servicio al cliente interno y externo, teniendo en cuenta el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, principios éticos, comunicación efectiva y bilingüismo.

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle Taller 1 siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- ✓ Consulte la bibliografía y documentos proporcionados y sugeridos por el instructor.
- ✓ Haga uso del sistema de bibliotecas del Sena.
- ✓ Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:
- Tipo de empresa, sector y mercado al que corresponde.
- Información: concepto, clasificación de la información de la empresa.
- Portafolio de productos y servicios.
- Cultura organizacional: concepto, misión, visión y objetivos corporativos.
- Etiqueta y protocolo institucional.
- Servicio: concepto, características del servicio, tipos de servicio.
- Clientes, concepto, tipos
- Usuario: definición, características.
- Personalidad: aspectos, características. factores de la personalidad, conducta y pensamiento, relaciones interpersonales, elementos de las relaciones.
- Imagen personal: concepto, aspecto corporal, salud, vestuario y accesorios.
- Inventario de documentos y recursos necesarios para prestación de servicios.
- Administración de recursos: insumos y tiempos.
- ✓ Desarrolle el taller 2 siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- ✓ Consulte la bibliografía y documentos proporcionados y sugeridos por el instructor.
- ✓ Haga uso del sistema de bibliotecas del Sena.
- ✓ Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:
- Manual de procesos y procedimientos del servicio al cliente.
- Triángulo de servicio: interno y externo
- Ciclo de servicios y momentos de verdad.
- Concepto y uso de las PQRSF.
- Comunicación: técnicas, tipos de comunicación empresarial, expresión oral y escrita, canales, imagen corporativa, presentación personal, lenguaje verbal y no verbal.
- CRM: concepto, aplicación.
- Otros sistemas de atención y servicio a clientes disponibles en el mercado.
- Evento: concepto, clasificación, tipos, etapas, estructura general de un evento.
- Contingencias: concepto, tipos, solución.
- Estrategias de atención al cliente cara a cara y a través de medios tecnológicos.

- Momentos de verdad: concepto, tipos, ciclo de servicios
- Netiqueta
- Calidad: concepto, normas ISO asociadas, características.
- Atención y tratamiento de las quejas y requerimientos del cliente.
- Estrategias y protocolos de solución de conflictos.
- Manejo y organización del tiempo.
- Normas técnicas para la elaboración de documentos.
- Manejo y organización de archivos.
- Seguridad de la información y los documentos, en medio físico y digital.

Comunicación oral y escrita.

3.3.1.2. Identificar conceptos, principios, características y alcances de la comunicación oral y escrita en un contexto social, cultural y laboral.

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle los conceptos de principios y procesos, a través de videos, juego de roles, simulaciones, modelamientos y tutoriales proporcionados por el instructor.
- ✓ Desarrolle las siguientes evidencias siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- Talleres,
- Cuestionarios,
- Actividades,
- Mapas mentales,
- Mapas conceptuales,
- Mente factos,
- Cuadros sinópticos,
- ✓ Utilice herramientas tecnológicas y ofimáticas como:
- Word,
- Porwer point,
- Prezzi,
- Publisher,
- Etc.
- ✓ Consulte la cibergrafía, bibliografía y documentos proporcionados y sugeridos por el instructor.
- ✓ Haga uso del sistema de bibliotecas del Sena.

- ✓ Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:
- Importancia, naturaleza y características de la comunicación humana.
- Comprensión, interpretación y proposición lectora.
- Interpretación de mensajes y transmisión del mismo a través del discurso con sus propias palabras sin alterar el contexto.
- Interpretación de señales, signos, símbolos e íconos propios de la actividad laboral.
- Identificación de conflictos y estrategias para proponer acuerdos a partir de la tolerancia y diversidad de conceptos y opiniones.
- Redacción de diferentes tipos de textos, aplicando reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación.
- Aplicación de normatividad vigente en la producción de textos.

Interactuar en lengua inglesa.

3.3.1.3. Reconocer palabras básicas y frases en inglés, que permitan la descripción de situaciones, lugares, y experiencias personales, teniendo en cuenta estructuras gramaticales y pronunciación.

Descripción de la actividad:

- ✓ Revise los siguientes links:
  https://www.aprendeinglessila.com/2014/01/resumen-tiempos-verbales-ingles/
  https://www.inglessencillo.com/tiempos-verbales
- ✓ Siga instrucciones y lineamientos dados por el instructor.
- ✓ Realice en inglés su hoja de vida con información básica, donde además especifique datos de su vida personal incluyendo hobbies, hábitos de vida, pasatiempos y comparta la información en un drive donde se encuentran las hojas de vida de todos los compañeros.
- ✓ Tenga en cuenta las estructuras gramaticales básicas como el Verbo TO BE, presente simple y pasado simples en inglés.
- ✓ Realice una convocatoria en ingles y publíquela online para que todos los integrantes del grupo puedan verla
- ✓ Participe de una de las convocatorias expuestas
- ✓ Lea cinco hojas de vida de sus compañeros y consigne la información relevante respecto al perfil del candidato
- ✓ Desarolle entrevista oral para dos de ellos y realice el informe de gestión respectivo, indicando si el candidato en apto para el cargo, junto a un análisis de comportamiento frente al mismo.

AMBIENTES

- ✓ Ambiente de formación convencional.
- ✓ Ambiente Simulado.
- ✓ Sistema de Bibliotecas.
- ✓ Sala virtual.
- ✓ LMS.

MATERIALES REQUERIDOS

- ✓ Computadores de mesa.
- ✓ Portátiles.
- ✓ Televisor.
- ✓ Conectividad a internet
- ✓ Memoria USB.
- ✓ Tablero.
- ✓ Borrador para tablero.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Esfero de diferentes colores.
- ✓ Papel.
- ✓ Cartulinas.
- ✓ Lápices de colores.

3.3.2. Ejecutar procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con fases, documentación, registro de información, normativa y políticas establecidas por la organización; teniendo en cuenta protocolos de servicio, principios éticos, comunicación verbal y escrita en inglés y español.

Selección de candidatos y vinculación de trabajadores.

3.3.2.1. Desarrollar el procedimiento de preselección, selección, contratación y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta documentación, registro de información, normatividad, orden y secuencia establecida por la organización.







https://www.google.com/search?q=servicio+al+cliente&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi8wueO6Lre AhWD61MKHZAiC 0O AUIDigB&biw=1920&bih=977#imgdii=Mel7PRZsBz4ZbM:&imgrc=Vo5AUZrY1FVZUM:

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

Descripción de la actividad:

- ✓ Elabore cronograma actividades de las fases de preselección, selección y vinculación de trabajadores.
- Utilice herramientas tecnológicas dispuestas por la organización.
- Utilice formato dispuesto por la organización.
- Tenga en cuenta lineamientos, instrucciones, políticas y normativa.

- ✓ Tenga en cuenta la primera fase Preselección de candidatos:

- Elabore y publique la convocatoria siguiendo los lineamientos establecidos.
- Aplique lista de chequeo para clasificar hojas de vida y soportes siguiendo instrucciones dadas.
- Organice hojas de vida y soportes.
- Registre en formato y brinde soporte en la confirmación, verificación y validación de:
  - Documentos
  - Referencias
  - Antecedentes
  - Certificaciones.
- Elabore informe siguiendo protocolos, formatos y lineamientos establecidos.

- ✓ Tenga en cuenta la segunda fase Selección de candidatos:

- Siga protocolos de comunicación y servicio al cliente.
- Utilice herramientas tecnológicas dispuestas por la organización para:
  - Citar candidatos a entrevista (s)
  - Citar candidatos para aplicación de pruebas psicotécnicas, psicométricas y de personalidad.
- Organice logística para entrevista y aplicación de pruebas teniendo en cuenta protocolos de servicio al cliente interno y externo:
  - Recursos tecnológicos.
  - Listas de chequeo.
  - Formatos.
  - Cuestionarios.
- Convoque candidatos para visita domiciliaria y/o estudio de seguridad.
- Convoque candidatos para practicar exámenes médicos de ingreso.
- Organice carpeta física y digital de hoja de vida.
- Aplique normas de preservación y confidencialidad de la información; tenga en cuenta.
  - Formato hoja de vida.
  - Soportes
  - Documentos.
  - Formatos.

- Informes.
- Etc.

- Registre resultados siguiendo sistema de información, reglamentos, lineamentos e instrucciones dadas resultados de:
  - Entrevistas.
  - Pruebas.
  - Visita domiciliaria y/o estudio de seguridad.
- Elabore informe siguiendo protocolos, formatos y lineamientos establecidos.

✓ Tenga en cuenta la tercera fase Contratación y vinculación de trabajadores:

- Elabore contratos de acuerdo a condiciones pactadas, normativas y lineamientos dados.
- Realice trámites para legalización del contrato.
- Tenga en cuenta lineamientos, instrucciones, políticas y normativa para que tramite:
- Afiliación al sistema de seguridad social.
  - EPS,
  - ARL,
  - AFP,
  - Caja de compensación familiar,
  - Otros.
  - Elabore registro en formatos y/o sistema de información las afiliaciones respectivas.
- Reporte a las dependencias respectivas, siguiendo lineamientos, instrucciones, políticas y normativa
  - Pago de nómina.
  - Expedición de credenciales.
  - Entrega de uniformes, dotación y EsPP.
  - Programación a inducción.
- Siga lineamientos y registre en formatos respectivos para verificación, la entrega al trabajador de copias de:
  - Contrato.
  - Afiliaciones.
  - Credenciales.
  - Carnet.
- Registre resultados de condiciones de contratación siguiendo reglamentos, lineamentos e instrucciones dadas.
- Formalice archivo de historia laboral del trabajador, de manera física y digital de hoja de vida e incluya:
  - Contrato.
  - Afiliaciones al sistema de seguridad social, caja de compensación y otros.
  - Documentos pertinentes a los beneficiarios según lineamientos dados.

- Aplique técnicas, metodologías y principios relacionados con la documentación que reposa en la historia laboral del trabajador, para que garantice la:
  - Conservación,
  - Disposición,
  - Preservación,
  - Integridad,
  - Reserva,
  - Confidencialidad,
- Elabore informe siguiendo protocolos, formatos y lineamientos establecidos.

Servicio a clientes.

3.3.2.2. Facilitar atención y servicio a clientes internos y externos, relacionados con el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normas, políticas y protocolos de comunicación, bilingüismo y valores éticos.

Descripción de la actividad:

La presente actividad le permitirá orientarlo en la prestación del servicio con estándares de calidad, al cliente interno y externo, de forma personalizada o a través de medios tecnológicos; es importante que aplique protocolos de identidad corporativa, comunicación, etiqueta y elaboración de documentos para el trámite de los procedimientos de selección y vinculación.

- ✓ A través de videos, talleres, juego de roles, simulaciones, modelamientos y tutoriales proporcionados por el instructor para que:
- Atienda los requerimientos y necesidades de sus superiores con objetividad, calidad y oportunidad.
- Utilice canales de comunicación claros y adecuados en la atención al cliente externo.
- Promueva buenas relaciones entre empresa y candidatos.
- Aplique técnicas, estrategias y protocolo de atención y servicio al cliente de forma oportuna y efectiva.
- Informe a superiores y candidatos las peticiones y solicitudes, de forma precisa, clara y oportuna.
- Elabore y haga seguimiento a la agenda de programación de actividades, del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores.
- Realice las actividades programadas en la agenda, siguiendo las fases del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- Consigne información generada durante fases del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo a documentación, trámite y registro.
- Utilice recursos ofimáticos y tecnológicos para la programación y ejecución de las fases de selección y vinculación de trabajadores.

- Demuestre seriedad y decoro en la presentación personal, cumpliendo con política de identidad corporativa.
- Elabore documentos aplicando normas técnicas, protocolos y modelos establecidos por la organización.
- Procese información relacionada con la aplicación de encuestas de impacto y satisfacción en la atención del cliente interno y externo.
- Elabore informe siguiendo modelos, formatos, instrucciones y lineamientos dados.

Comunicación oral y escrita.

3.3.2.3. Apropiar técnicas y metodologías de comunicación en un contexto social, cultural y laboral, a través de la codificación y decodificación de mensajes.

Descripción de la actividad:

- ✓ Implemente conceptos, principios y procesos, a través juego de roles, dramatizaciones, simulaciones, y modelamientos sugeridos por el instructor.
- ✓ Utilice herramientas tecnológicas y ofimáticas.
- ✓ Facilite servicio a clientes internos y externos haciendo uso de:
- Habilidades de atención y escucha en los procesos de comunicación.
- Interpretación y transmisión con palabras propias sin alterar el contexto.
- Aplicación de técnicas de comunicación oral, escrita, verbal y no verbal.
- Interpretación de señales, signos, símbolos e íconos propios de la actividad laboral.
- Uso de léxico preciso y propios de los procesos de comunicación
- Aplicación de técnicas de organización y registro de información.
- Uso de canales y medios ofimáticos y tecnológicos de la comunicación de acuerdo con el propósito establecido.
- Identificación de conflictos y estrategias para proponer acuerdos a partir de la tolerancia y diversidad de conceptos y opiniones.
- Codificación y decodificación de mensajes.
- Uso de técnicas y estructuras textuales básicas para la elaboración de textos.
- Redacción de diferentes tipos de textos aplicando reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación.
- Aplicación de normatividad vigente en la producción de textos.

Interactuar en lengua inglesa.

3.3.2.4. Interactuar con otros en inglés, compartiendo vivencias, realidades e historias de vida de

contextos sociales, académicos y laborales; de forma gramatical en tiempos presente y pasado simple.

Descripción de la actividad:

- ✓ Desarrolle la actividad siguiendo instrucciones y lineamientos dados por el instructor.
- ✓ Intercambie información de vivencias o experiencias del campo:
- Social.
- Académico.
- Laboral.
- Elabore un protocolo de atención junto a su grupo de trabajo (a).
- Socialize frente al grupo las características del protocolo de atencion
- Realice pequeñas representaciones de situaciones en las que se ponga en practica dicho protocolo.
- Haga un enfoque en texto descriptivo acerca del uso de la buena comunicación dentro del marco laboral de atención a clientes.
- Elabore un listado de palabras que relacionen términos de comunicación asertiva en el trabajo, clima organizacional, manejo de personal; tomando como referente los contenidos expuestos en formación.
- Consolide un listado de términos e intercambie con otra pareja la información que previamente listaron.
- Exponga en inglés frente a los demás compañeros de grupo las experiencias anotadas en el informe.

Ética y cultura de paz.

3.3.2.5. Fomentar relaciones interpersonales a partir de valores y principios éticos, que promuevan cordialidad, dignidad y respeto en un contexto personal, social y laboral.

Descripción de la actividad:

Taller 1 Dimensiones del ser humano.

- ✓ Lea el siguiente texto tomado de la cartilla, Ética y Valores Humanos de Reynaldo Suarez Díaz.

Te has preguntado alguna vez "¿Quién eres tú?

Los seres humanos nos preguntamos sobre tantas cosas: ¿Cuánto vale algo? ¿Cuánto dura una lección? ¿Qué altura tiene un árbol? ¿A qué temperatura hierve el agua? ¿Cómo mejorar las cosechas? ¿Cuáles de las plantas que nos rodean son medicinales, cuáles comestibles y cuáles venenosas? ¿Por qué la gente en lugar de amarse se odia y en lugar de ayudarse se envidia? Y tantas otras preguntas. Pero, las preguntas más importantes que todo ser humano debe hacerse son:

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

¿Quién soy yo? ¿Cómo soy yo? ¿Te has hecho alguna vez tales preguntas? ¿Cuáles han sido tus respuestas? Ese es el objeto de esta lección. Las respuestas que se dan más a menudo son:
Soy fulano de tal... Ese es tu nombre ¿Pero tú?
Soy de... Allí naciste ¿Pero tú?
Soy hijo de... Esos son tus padres ¿Y tú?
Vivo en... Allí vives ¿Pero tú?
Soy estudiante, trabajador... Eso haces ¿Pero tú?
Soy hombre, mujer... Ese es tu sexo ¿Pero tú?
Soy niño, joven... Esa es tu edad ¿Pero tú?

- Observe con detenimiento cada una de las imágenes de cada uno de los animales.













- Indague en las fuentes que considere, que cualidades y atributos son los más representativos de cada uno de ellos.
- Registre en cada uno de los recuadros, 2 cualidades con las que se identifica y de una justificación.

- Organice un equipo de trabajo.
- Exponga a sus compañeros el resultado del trabajo.
- Presente al grupo las conclusiones de un compañero.

Taller 2 Conceptos y Definiciones.

✓ Consulte de manera individual en las fuentes que considere pertinente los siguientes conceptos:

- Moral,
- Convivencia,
- Respeto,
- Libertad,
- Ética,
- Valores,
- Principios,
- Dignidad humana,
- Tolerancia,
- Solidaridad,
- Justicia,
- Lealtad.
- Intégrese a un equipo de trabajo de cinco integrantes.
- Unifiquen los conceptos anteriormente definidos.
- Elaboren un cuento, fábula o historia que integre todos los términos definidos, transmita una enseñanza y que tenga un número de personajes de acuerdo a los integrantes del equipo.
- Expongan a su grupo su trabajo a través de una dramatización o representación.

Taller 3 Ética ambiental como modelo de vida.

✓ Consulte la cartilla: Programa de cultura ambiental, ESAP 2016
✓ Desarrolle una lectura significativa de cada uno de sus temas:

- Principales conceptos ambientales.
- Principales problemas ambientales.
- Acuerdos internacionales.
- Respuesta de la sociedad.
- Buenas prácticas ambientales.

- ✓ Elabore un ordenador grafico diferente para cada uno de los anteriores temas.
- ✓ Intégrese al equipo de trabajo del proyecto pyme.
- ✓ Organicen una mesa redonda en la que discutan el documento.
- ✓ Identifiquen para cada uno de los temas tratados las situaciones particulares de la empresa.
- ✓ Elaboren una maqueta con material reciclable, plasmen alternativas de solución a los diversos problemas ambientales encontrados, apliquen estrategias de desarrollo sostenible relacionados con la protección de los recursos naturales.

Taller 4 Resolución pacífica de conflictos.

- ✓ Consulte la Guia para la implementación, Santillana – Universidad Javeriana, 2016
- ✓ Desarrolle una lectura significativa a partir de la página 17 a la 19 de cada uno de sus temas:
- Contextualización del tema.
- Objetivo General.
- Objetivos específicos.
- Metodología.
- Dinámica de trabajo.
- ✓ Desarrolle la actividad referenciada en la clase 1
- ✓ Desarrolle la actividad referenciada en la clase 1
- ✓ Desarrolle la actividad referenciada en la clase 1
- ✓ Intégrese a unos equipos de trabajo.
- ✓ Consulten material de apoyo “manejo de los conflictos”
- ✓ Analicen temas asignados por el instructor.
- Conflictos y tipología;
- Formas de tomar el conflicto;
- Fuentes del conflicto organizacional;
- Pasos para el proceso de resolución de conflictos;
- Respuestas poco constructivas;
- Tipo de conversaciones.
- ✓ Elaboren una cartelera.
- ✓ Sustentación conceptualmente el tema asignada al grupo en genera.

Cultura física y hábitos saludables.

3.3.2.6. Promover habilidades psicomotrices, hábitos saludables y actividades de acondicionamiento físico, que mejoren la calidad de vida en contextos sociales y productivos.
Taller 1. Desarrollo de habilidades psicomotrices en contexto productivo.

- ✓ Desarrolle Taller 1 siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.

✓ Lea con detenimiento el documento adjunto.

MOTRICIDAD LABORAL.
Adecuación físico motriz de la persona a su puesto de trabajo.
http://motricidadlaboral.com/motricidad-laboral-empresa/#la-identidad

El término "motricidad", asociado al ser humano, ha sido objeto de múltiples intentos de definición. Su acepción más clara es la capacidad del sujeto para moverse integrando las estructuras psico-biológicas (órganos, aparatos y sistemas) responsables. El resultado observable de dicha capacidad se pone de manifiesto con las denominadas acciones motrices (movimientos intencionales). A su vez el cumplimiento de un objetivo específico en una tarea laboral pone de manifiesto el conjunto de un mayor o menor número de acciones motrices (en determinadas posturas). Este conjunto de acciones motrices y la capacidad del sujeto para su ejecución lo denominamos habilidad motriz laboral (HML).

La motricidad laboral presenta una visión novedosa en la prevención de riesgos laborales que se centra, a partir de un análisis multifactorial del puesto de trabajo, en la búsqueda de la concordancia entre la competencia físico-motriz de la persona y los requerimientos físico-motrices de dicho puesto de trabajo.

La motricidad laboral, estrechamente relacionada con la ergonomía y de la que podría formar parte o complementarla, pone especial énfasis en la preparación de la persona para desarrollar el puesto de traba con eficiencia, eficacia y preservando su integridad. Al igual que en el ámbito deportivo, existen unas acciones motrices características de cada especialidad con unos patrones de movimiento o técnicas, cuya eficacia y eficiencia han sido mostradas y que demandan cierta capacidades del sujeto (condicionales o físicas y coordinativas) en el ámbito laboral se pueden determinar unos patrones óptimos de las acciones motrices y las capacidades funcionales implicadas, permitiéndonos establecer lo que denominamos perfiles de Competencias Motriz Laboral (PCML).

La motricidad en el trabajo o motricidad laboral como procedimiento, parte del estudio del puesto de trabajo con la finalidad de determinar, analizar y describir las habilidades motrices laborales y los requerimientos físico-motores para su buen desempeño por parte de los trabajadores.

A partir de dicho estudio se establecen las pruebas y procedimientos de valoración de la competencia motriz laboral de los trabajadores, que permitan establecer el grado de congruencia entre las demandas motrices del puesto y el nivel de competencia motriz del trabajador. Estas pruebas de motricidad además nos permiten establecer posibles relaciones entre puntos críticos en el desempeño laboral (en posturas, acciones motrices laborales,..) y los resultados o hallazgos en las valoraciones.

Los resultados de análisis de los tres factores de estudio, incidencia de lesiones y dolencias musculo-esqueléticas en el puesto de trabajo, el perfil de competencia motriz laboral y la competencia motriz del trabajador nos permitirán diseñar y proponer las posteriores líneas de actuación. Formación y

acondicionamiento físico- motor de los trabajadores desde intervenciones de carácter global hasta intervenciones dirigidas a casos particulares y creación de entornos laborales activos y saludables.

Así, Motricidad Laboral S.L. Nace como un proyecto empresarial a partir de la confluencia de la inquietud e interés de un grupo de profesionales por aportar herramientas, procedimientos e intervenciones que permitan mejorar la salud y calidad de vida de las personas en su ámbito profesional y como consecuencia en su vida en general.

En este proyecto participan profesionales con una amplia experiencia en el ámbito de la actividad física saludable y del deporte y en la gestión de servicios deportivos, de ocio y salud. Además contamos con la colaboración de empresas y profesionales (ámbitos clínico, deportivo y tecnológico) que permiten abordar nuestros proyectos de manera integral y multidisciplinar.

La idea surge como fruto de la reflexión sobre la transferencia de los procedimientos de análisis y de actuación utilizados en el ámbito del rendimiento deportivo al ámbito de la actividad laboral. En el ámbito laboral, al igual que en deporte, existen una serie de habilidades motrices específicas que precisan de los diferentes componentes de la motricidad del sujeto (capacidades físicas, control motor, patrones o gestos motores generales y específicos,…).

La finalidad de este proyecto empresarial es mejorar la salud laboral a través del diseño e implantación de planes estratégicos de promoción de actividad física y hábitos de vida saludables, con los beneficios que ello aporta tanto a la calidad de vida de las personas como al funcionamiento de la propia empresa.

El aspecto diferenciador de nuestros servicios se centra en el análisis multifactorial de las necesidades o requerimientos físico-motores (carga de trabajo, posturas, gestos laborales,…) para posteriormente establecer estrategias que permitan mejorar la competencia o capacidad físico-motriz de los trabajadores. Las diferentes líneas de actuación pueden contemplar diferentes objetivos: compensar la escasa actividad física en el trabajo, compensar las cargas de esfuerzo específicas, adquirir y/o mejorar la competencia motriz para el trabajo (control postural y del movimiento, aprendizaje de gestos laborales eficaces y eficientes en términos de resultados productivos y de protección de la salud del trabajador).

Consideramos este estudio del puesto de trabajo, así como el análisis de la competencia motriz de los trabajadores (capacidades físicas requeridas, control motor, habilidades laborales, estudio antropométrico,…) y del historial de bajas y dolencias, fundamentalmente relacionadas con los trastornos músculo-esqueléticos, como los pilares fundamentales del plan estratégico de promoción de actividad física y hábitos de vida saludables.

La experiencias desarrolladas por nuestros técnicos en diferentes sectores profesionales (instalación eléctrica, empresas del textil, peluquería e imagen personal) han mostrado un alto grado de satisfacción

tanto por parte de los trabajadores como por la propia empresa, y nos han servido para seguir desarrollando y perfeccionando los procedimientos de los diferentes servicios que se presentarán posteriormente.
Estos procedimientos son concebidos en una evolución constante, fruto del análisis de las intervenciones realizadas, las necesidades o demandas detectadas, y la incorporación de nuevos medios y avances en este campo profesional. La implementación de dichos planes aportará mejoras en la salud y calidad de vida de la población objetivo, la generación de entornos laborales activos y saludables, y una mayor productividad. En definitiva contribuyen en gran medida a la consecución de una "Empresa Saludable".

- ✓ Elabore cuadros sinópticos teniendo en cuenta los aspectos relevantes que establece cada párrafo.
- ✓ Organice una mesa redonda con sus compañeros de grupo.
- ✓ Profundice, analice y desarrolle el tema de conversación.
- ✓ Siga la metodología de:
- Presentación e introducción del tema.
- Cuerpo de la discusión.
- Sesión de preguntas y respuestas.
- Conclusión.
- ✓ Organícese por equipos de proyectos pymes.
- ✓ Propongan una estrategia de implementación de habilidades psicomotrices, para los trabajadores del área productiva.
- ✓ Haga uso de herramientas ofimáticas y tecnológicas.
- ✓ Presente propuesta al instructor.
- ✓ Atienda las recomendaciones y retroalimentaciones dadas.

Taller 2. Hábitos saludables de nutrición e higiene para afrontar el contexto laboral.

- ✓ Desarrolle Taller 2 siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.
- ✓ Lea con detenimiento el documento: 28 hábitos saludables en el trabajo rápido y sencillo, el cual debe ser proporcionado por el instructor.
- ✓ Elabore mapas mentales, teniendo en cuenta cada uno de los hábitos descritos.
- ✓ Organice una mesa redonda con sus compañeros de grupo.
- ✓ Prepare una relatoría en la que justifique y se comprometa a cumplir y poner en practica:
- A corto plazo.
- A mediano plazo.
- A largo plazo.
- o 5 grandes hábitos saludables en el trabajo.
- o 9 hábitos saludables en el trabajo relacionados con la comida
- o 5 hábitos saludables en el trabajo relacionados con el deporte.
- o 9 hábitos saludables en el trabajo relacionados con el día a día

- ✓ Documente su compromiso a través de:
  - o Un acta de compromiso.
  - o Un matriz a manera de cronograma de compromisos.
- ✓ Haga uso de herramientas ofimáticas y tecnológicas.
- ✓ Presente propuesta al instructor.
- ✓ Atienda las recomendaciones y retroalimentaciones dadas.

Taller 3 Ejercicios orientados al mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

- ✓ Asista con regularidad a las prácticas programadas por el instructor.
- ✓ Llegue con tiempo suficiente.
- ✓ Atienda las recomendaciones nutricionales y de hidratación antes, durante y posterior al ejercicio.
- ✓ Utilice ropa adecuada y pertinente.
- ✓ Siga las rutinas con entusiasmo y motivación.
- ✓ No sé sobre esfuerce, ni demande en desgate físico.
- ✓ Ubíquese en un espacio en el que se sienta cómodo.
- ✓ Utilice bloqueador y protector solar.
- ✓ Recuerde la importancia de volver un hábito, estos hábitos de acondicionamiento físico.

AMBIENTES

- ✓ Ambiente de formación convencional.
- ✓ Ambiente Simulado.
- ✓ Empresa Sector Productivo y/o de Servicios Pymes
- ✓ Gimnasio, Parque o Centro Deportivo.
- ✓ Sistema de Bibliotecas.
- ✓ Sala virtual.
- ✓ LMS.

MATERIALES REQUERIDOS

- ✓ Computadores de mesa.
- ✓ Portátiles.
- ✓ Televisor.
- ✓ Conectividad a internet
- ✓ Memoria USB.
- ✓ Tablero.
- ✓ Borrador para tablero.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Esfero de diferentes colores.

- ✓ Papel.
- ✓ Lápices de colores.

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA.

3.3.1.2. Elaborar propuesta de mejora según necesidades de la pyme del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta formatos, documentos y registro de información requerido; implementando protocolos de servicio, comunicación efectiva y uso de segunda lengua.

Descripción de la actividad:

Esta actividad relacionada con la elaboración de la propuesta de mejora que desarrollará para la pyme, requiere que usted tenga en cuenta los resultados obtenidos en el informe de diagnóstico para que aplique técnicas en la documentación, registro de información y ejecución de las fases de preselección, selección y vinculación de trabajadores.

- ✓ Considere aspectos importantes de la pyme como:

  - Tamaño de la empresa.
  - Actividad económica.
  - Tipo de clientes.
  - Empresas que representan ser competencia.
  - Picos de productividad.
  - Direccionamiento estratégico.
  - Estructura orgánica.
  - Número de cargos.
  - Número de trabajadores.
  - Rotación de personal.
  - Estado actual del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
  - Necesidades reales reportadas por la empresa.

- ✓ Tenga en cuenta para cada una de las siguientes fases los formatos, sistema para el registro información y documentos que se le puede proponer a la pyme.
  - Preselección de candidatos.
  - Selección de personal.
  - Vinculación de trabajadores.

- ✓ Utilice los formatos y documentos que aplico, para identificar las necesidades de la pyme como:

- Listado inventario de documentos de selección de candidatos y vinculación de trabajadores.
- Lista de chequeo entrada y salida de documentos.
- Matriz inventario de documentos de preselección.
- Matriz inventario de documentos de Selección.
- Matriz inventario de documentos de Contratación y vinculación.
- Base de datos selección y vinculación de trabajadores.
- Formato de cronograma de actividades.

- ✓ Elabore la propuesta de documentos y registro de información siguiendo los lineamientos e indicaciones dadas por el instructor.
- ✓ Elabore informe final en el modelo indicado por el instructor, siguiendo sus lineamientos e indicaciones.
- ✓ Haga uso de las herramientas ofimáticas y tecnológicas establecida por el instructor.

AMBIENTES

- ✓ Ambiente de formación convencional.
- ✓ Ambiente Simulado.
- ✓ Empresa Sector Productivo y/o de Servicios Pymes
- ✓ Sistema de Bibliotecas.
- ✓ Sala virtual.
- ✓ LMS.

MATERIALES REQUERIDOS

- ✓ Computadores de mesa.
- ✓ Portátiles.
- ✓ Televisor.
- ✓ Conectividad a internet
- ✓ Memoria USB.
- ✓ Tablero.
- ✓ Borrador para tablero.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Esfero de diferentes colores.
- ✓ Papel.
- ✓ Lápices de colores.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEAR. CONOCIMIENTO: • Responde cuestionario de inventario, clases y tipos de recursos. • Responde a cuestionarios y pruebas orales de comunicación en español e inglés. DESEMPEÑO: • Selecciona listas de chequeo para alistamiento de recursos. PRODUCTO: • Inventario de recursos, insumos, materiales requeridos, equipos y espacios requeridos en el desarrollo del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. **EJECUTAR.** CONOCIMIENTO:	PLANEAR. SC. Utiliza protocolos y medios para el alistamiento de los recursos necesarios en la atención y servicio al cliente. S.C. Presenta inventario de documentos y recursos necesarios para la prestación del servicio. COM. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. COM. Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. BIL. Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida. BIL. Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida. **EJECUTAR.** SEL. Elabora convocatoria para respectiva publicación de acuerdo a lineamientos establecidos por área de	**Técnicas:** Observación. Encuesta. Entrevista. Estudio de casos. Taller. Juego de roles. Simulación. Demostración. Exposición. Mapas mentales y conceptuales. Valoración de productos. Solicitud de productos. Resolución de problemas. Debate. Mesa redonda. Panel. Examen oral y/o escrito, Portafolio. **Instrumentos:** Cronograma Inventario. Cuestionario. Lista de chequeo. Lista de verificación.

• Responde a cuestionarios, pruebas orales y escritas de conceptos y principios procedimiento y fases de selección de personal y contratación de trabajadores. • Responde a cuestionarios, pruebas orales y escritas de conceptos, cultura, protocolos, manuales de servicio a clientes. • Responde a cuestionarios, pruebas orales y escritas de conceptos, manejos, estrategias, modelos de comunicación en lengua española e inglesa. DESEMPEÑO: • Elabora y publica convocatoria. • Elabora informe registro en base de datos de hojas de vida con soportes. • Elabora informe confirmación de referencias. • Elabora y tramita contratos. • Hace apertura historia laboral. • Estructura propuesta de mejora para pyme. • Utiliza herramientas ofimáticas. • Hace uso de protocolos de comunicación y servicio al cliente, de forma oral y escrita en español e inglés. • Proyecta postura e imagen	recursos humanos. SEL. Organiza hojas de vida y soportes entregadas por jefe de área, según resultados obtenidos en análisis y evaluación. SEL. Hace confirmación, verificación y validación de documentos, referencias, antecedentes, certificaciones proporcionados por el candidato para asegurar cumplimiento. SEL. 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. SEL. 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. SEL. Elabora contratos haciendo uso de herramientas tecnológicas, de acuerdo a condiciones pactadas, normativas y políticas establecidas por la organización. SEL. Tramita documentación pertinente a contrato, afiliación a seguridad social, caja de compensación, beneficiarios según principios, normatividad y lineamientos establecidos por el área de recursos humanos. SEL. Ordena documentos referentes al reclutamiento, selección y vinculación de trabajadores de acuerdo a la	

corporal acorde al cargo y rol. PRODUCTO: • Entrega convocatoria, registro de información en base de datos, informes, contratos, carpeta digital y física de historia laboral. • Elabora propuesta de mejora según necesidades identificadas en la pyme con documentación y registro de información. • Documenta protocolos de servicio a clientes. • Documentos y textos en español e inglés.	normativa, políticas y procedimientos definidos por el área funcional. SEL. Registra datos aplicando técnicas de digitalización y control documental en sistema de información del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, establecido por el área de recursos humanos. SEL. Abre historia laboral, anexa soportes y registra datos en sistema de información, de los nuevos trabajadores según procedimiento establecido por el área funcional. SC. Aplica protocolo de atención y servicio de acuerdo con los tiempos de respuesta, estrategias de servicio y políticas de la organización. SC. Cumple con protocolos, manual de procesos y procedimientos establecidos para atención a clientes. SC. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. COM. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. COM. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. COM. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. BIL. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u	

	opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. BIL. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía en un ambiente laboral. ECP. Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. CF. Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. CF. Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Actividad física: se le denomina a cualquier movimiento corporal voluntario, repetitivo, que involucra a los grandes grupos musculares y que aumenta el gasto energético por encima de los niveles de reposo.
Aptitud física: es el conjunto de atributos que la persona tiene y que se relaciona con la habilidad para llevar a cabo actividades de la vida diaria con vigor, alerta y sin fatiga.
Asertividad: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
Buzón de sugerencias: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es, da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.
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.

Conclusiones: parte del informe de investigación que recoge los resultados finales del estudio indicando la confirmación o no de la hipótesis o la determinación sobre él.
Cuestionario: es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos.
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.
Encuesta: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.
Equipo de trabajo: es el grupo de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir un determinado objetivo bajo la dirección de un coordinador. Todo esto desde una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
Estrategia: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.
Ética: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.
Gasto energético (ge): el gasto energético refleja el costo de energía asociado con la actividad física realizada. Depende de varios factores (edad, tamaño corporal y aptitud física). Frecuentemente, el ge es estimado a partir de cuestionarios u otras herramientas indirectas (lamonte, 2001).
Gestión: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.
Índice de masa corporal (imc): es una medida de asociación entre el peso y altura de un individuo que se relaciona estrechamente con la adiposidad total. Se halla dividiendo el peso del individuo en kilogramos sobre la altura al cuadrado en metros y clasifica el individuo en bajo peso, peso normal, sobrepeso y el grado de obesidad (tabla 1.2-1) (palacion, 2001).
Insatisfacción: es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
Inteligencia emocional: es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás para manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Pero la inteligencia emocional no significa sólo "ser amable", porque hay momentos estratégicos en los que no se requiere precisamente la amabilidad sino, por el contrario, afrontar abiertamente una realidad incómoda que no puede eludirse por más tiempo. En segundo lugar, la inteligencia emocional tampoco quiere decir que debamos dar rienda suelta a nuestros sentimientos y “dejar al descubierto todas nuestras intimidades" sino que se refiere a la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos del modo más adecuado.
Justicia: es una característica posible más no necesaria del orden social pero constituye una virtud del individuo. La justicia configura la felicidad social. Es en este sentido que platón relaciona justicia con felicidad cuando afirma que: “sólo el justo es feliz y desdichado el injusto”.

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 crítico: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

Organigrama: es la representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales dependencias y relaciones existentes.

Planeación estratégica: propuesta de misión, visión, metas y objetivos, políticas y procedimientos, normas y reglamentos, diseñar instrumentos para prever y detectar errores.

Planeación: es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

Políticas organizacionales: reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización.

Principios: son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales y sexuales. Se trata de normas de carácter general y universal, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida de las demás personas, etc.

Problema: situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados normales en un momento histórico determinado y en un lugar dado.

Proceso: conjunto de actividades dirigidas a la transformación de insumos para la obtención de un producto. Es un ordenamiento específico de actividades de trabajo, sobre un horizonte de tiempo.

Procedimiento: conjunto de tareas ordenadas que se desarrollan como parte de un proceso.

Producto: resultado parcial o total, de bienes y servicios, tangibles o intangibles, a que conduce una actividad realizada.

Quejas: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esté adquiriendo. También se toma como modo de protesta.

Relaciones humanas: se puede determinar como el conjunto de contactos y vínculos que tienen los seres humanos entre sí. Es una interacción recíproca entre 2 o más personas que tiene como ingrediente principal la comunicación, con el objetivo de compartir vivencias sociales e individuales, así como de llegar a crecer, ayudarse, formarse y desarrollarse como seres integrales y felices, donde debe predominar el respeto de aceptar a los demás tal cual son.

Resistencia muscular: se define por la capacidad que tiene el músculo de resistir la intensidad de la fuerza frente a cargas relativamente prolongadas. Se expresa comúnmente por el número de repeticiones o por el tiempo durante el cual puede sostenerse una fuerza. Para su estimulación requiere de una intensidad superior al 30% y no mayor al 70% de la fuerza

Servicio: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

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.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.

file:///C:/Users/Paty/Downloads/PTH01%20Seleccion%20y%20Contratacion%20de%20Personal.pdf
http://www.chiavenato.com.br
http://www.emagister.com.co
https://www.google.com.co/search?biw=1920&bih=947&tbm=isch&sa=1&ei=R5RMW6CZOPGOggeD9pv4Ag&q=las+tics%2C++seleccion+y+vinculacion+de+personal&oq=las+tics%2C++seleccion+y+vinculacion+de+personal&gs_l=img.12...39712.51408.0.54015.27.24.0.0.0.0.910.3530.0j2j1j4j0j1j1.9.0....0...1c.1.64.img..20.0.0....0.5p7ImMQI_-c#imgrc=kBRk3NxaWtFzQM:
https://www.google.com.co/search?q=seleccion+y+vinculacion+de+personal+y+sistemas+de+informacion&tbm=isch&tbs=rimg:CXMMWGPUGl7cIjhycwbANzEzB2MfY3J2ZFprxVJUsHhm2-C382YfQ2nKHaHVGRz0A9ayAaK-LPeeAyTSyJD6r8DpCCoSCXJzBsA3MTMHEYn_1XyrF0ASyKhIJYx9jcnZkWmsR8rJ4qHnduFwqEgnFUlSweGbb4BGRtvOypr91mCoSCbfzZh9DacodESl-KBwTlhYpKhIJodUZHPQD1rIRJRQW2wOy0g8qEgkBor4s954DJBHPZmDT_1CqCSyoSCdLIkPqvwOkIEQ_1alutKOxfB&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwifl5z21qPcAhWKslkKHffMD0gQ9C96BAgBEBs&biw=1920&bih=947&dpr=1#imgdii=YLV-fKZfcrrLLM:&imgrc=kij4n5SpDXXyaM:
https://www.google.com.co/imgres?imgurl=http%3A%2F%2F2.bp.blogspot.com%2F-RiszT0eDk88%2FUSqUM4l3ZHI%2FAAAAAAAAAD4%2FRrJ7cBeFud8%2Fs1600%2Fselecci%25C3%25B3n.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fmeenriquez.blogspot.com%2F2013%2F02%2Fdesafios-del-gerente-de-proyecto_24.html&docid=EMojE9qzWGWwDM&tbnid=kij4n5SpDXXyaM%3A&vet=1&w=917&h=496&bih=947&biw=1920&ved=0ahUKEwj0_POK16PcAhUkwFkKHbfHDToQMwhnKCowKg&iact=c&ictx=1
https://empresariados.com/como-gestionar-un-proceso-de-seleccion-de-personal/
www.gestiónhumana.co
Sistema de bibliotecas SENA
http://www.inea.gob.mx/transparencia/pdf/FORMATO_INVENTARIO_DOCUMENTAL_INEA.pdf
https://www.google.com/search?ei=oa2dW_KZDKiK5wK2_aOwDw&q=cronograma+de+actividades+definicion&oq=cronograma+de+actividades+&gs_l=psy-ab.1.8.0i67k1l10.25192.25192.0.28374.1.1.0.0.0.0.130.130.0j1.1.0....0...1.1.64.psy-ab..0.1.130....0.5n9bgRSwxP8
https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/333/Propuesta%20de%20diccionario%20de%20competencia%20y%20comportamientos%20para%20Jean%C2%B4s%20Collections.pdf?sequence=1
https://www.curso-ingles.com/aprender/cursos/nivel-basico/verb-tenses-present/present-simple
https://www.aprendeinglessila.com/2014/01/resumen-tiempos-verbales-ingles/
https://www.inglessencillo.com/tiempos-verbales
https://www.youtube.com/watch?v=Vp9ooECnzQ0

https://www.youtube.com/watch?v=Ff3CKVtQgV0
https://www.youtube.com/watch?v=fjM4-1dJQec
http://www.msssi.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/adultos/actiFisica/docs/ActividadFisicaSaludEspanol.pdf
https://www.youtube.com/watch?v=3vVLjxpObyY
https://glosarios.servidor-alicante.com/etica
DESSLER, Gary. Administración de personal. Ed. Printice Hall. México, 2001.
CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Ed. Mac Graw Hill. Mexico, 2006.
CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Ed. Mac Graw Hill. Bogota, 2006.
ALLES, Martha, Desarrollo del Talento Humano, Basado en Competencias Laborales. Granica, Buenos Aires, 2007
ALLES, Martha, 50 Herramientas de Recursos Humanos, Granica, Buenos Aires, 2013
ALLES, Martha, Selección por Competencias, Granica, Buenos Aires, 2016
AKFARO C, Melida del Carmen, Administración de Personal. Red Tercer Milenio, Mexico, 2012
BUEN, Trabajo, Como Gestionar el Talento en tu Empresa, 2015
MILCOVICH / BOUDREAU. Dirección y Administración de Recursos Humanos.
HERNÁNDEZ, Fernández Baptista. "Metodología de la Investigación". McGraw Hill 1994. Colombia.
KATE WOOLF-May. Prescripción del Ejercicio, Editorial Masson, 2008, España.
COLDEPORTES. Hábitos y Estilos de Vida Saludables, Colombia año 2012
VILLANUEVA González, David Inglés oral y escrito en el comercio internacional: Gestión, negociación y contexto socio profesional de las operaciones mercantiles. Bogotá: Limusa, 2017.
A. GHIO D. INGLÉS Básico, Bogotá - Colombia: Editorial Solar S.A.S., 2016.
AMELL, Carolina Illustrated packaging : desing an illustration packaging / Barcelona : Instituto Monsa de Ediciones, 2016.
SILVA, Camargo Germán, Diccionario temático de la educación física y el deporte, Revista Kinesis, Cra 25 No 18-12 Armenia- Quindío.
COE, Norman Oxford practice grammar : Basic / New York : Oxford University Press, ©2017, 2006.
Bilingüismo y biculturalismo / Barcelona : CEAC, 1978.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	María Nancy Flores Lozano Claudia Bibiana Martínez Ducuara Willington Ortiz Diana Carolina Ospina Flórez Jorge Mario Escobar Mindiola.	Instructora Instructora Instructor Instructora Instructor	Regional valle CCT Regional Quindío CCT Regional Quindío CCT Regional Quindío CGA. Regional Distrito Capital.	Julio 2018

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Patricia Soto Lesmes.	Instructora	Centro de Gestión Administrativa	19 de Noviembre de 2018.	Reelaboración, Actualización y Finalización, de acuerdo a los ajustes finales realizados en la formulación del proyecto y construcción de la PPPF durante los meses de septiembre y octubre de 2018; por otro lado atendiendo la resolución 1444 de Agosto de 2018
	Patricia Soto Lesmes. Jhon Alejandro Romero Moreno.	Instructora Instructor	Centro de Gestión Administrativa Centro de Gestión Administrativa	29 de Noviembre de 2018. 29 de Noviembre de 2018.	Replanteamiento y Actualización actividades de aprendizaje y procedimentales de la competencia Bilinguismo, alineadas a formulación del proyecto y construcción de la PPPF.