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 V2
- Nombre del Proyecto PROTOCOLO DE APOYO PARA LA GESTION TECNICO-OPERATIVA EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN, VINCULACIÓN 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 TÉCNICO EN PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, VINCULACIÓN DE CANDIDATOS Y LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.
- Competencia:
  - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - EJECUTAR EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO, NORMATIVA Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
  - DOCUMENTAR EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES DE ACUERDO A TÉCNICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Duración de la Guía: 200

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz,

La presente guía es el componente principal dentro de su proceso formativo, las actividades de convocatoria, reclutamiento, entrevista, selección y contratación serán las funciones que mas apoyará cuando se emplee en una organización. Dichos componentes son la base fundamental que da respuesta a las necesidades de la organización para que en el desarrollo de la actividad económica de la empresa los empleados tengan claridad sobre su qué hacer y el compromiso que deben asumir cuando se presta un servicio. Tener

personal comprometido con el cliente y con una visión sistémica de los procesos lograrán que las funciones que cada uno desempeña se entrelacen con las funciones de otros empleados, así se logrará tener una cultura organizacional adecuada con enfoque al cliente. Tenga en cuenta que la consulta permanente a los documentos que se le proporcionan y el trabajo colaborativo con sus compañeros y con los instructores le permitirán desarrollar las competencias que lo harán desempeñar sus funciones en el sector productivo. La empresa didáctica CREAR será el escenario para que usted aplique sus conocimientos para que cuando los aplique en el sector real no tenga mayores dificultades. Toda esta guía deberá desarrollarla organizando equipos de tres miembros esto busca que todos aporten desde el rol que se le asigne dependiendo de la actividad.

Para todo el desarrollo de esta guía, se debe tener en cuenta en materia de seguridad y salud en el trabajo, realizar pausas activas constantemente, dado que estarán en posturas prolongadas (de pie o sentados) y movimientos repetitivos de mano y muñeca. Además, la separación adecuada de los residuos generados en el ambiente de formación, hacer el uso eficiente de la energía eléctrica, ahorro del agua y la participación en las actividades del SIGA, Subprograma ambiental del Centro en las campañas de educación ambiental.
Por otra parte, se hará énfasis en los principios éticos que subyacen a la normativa legal como base fundamental para la toma de decisiones y de formación del criterio del aprendiz.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL:

Las empresas requieren personal permanentemente para desarrollar su objeto social, es el recurso humano el que hace que una organización sea exitosa, son los seres humanos los que hacen posible que las organizaciones se posicionen como las primeras en su gestión comercial. No existe ninguna organización independientemente de su tamaña u objeto social que no cuide con esmero a su talento humano. Sin embargo, es importante considerar que las personas que se contratan cumplan ciertos estándares en formación y experiencia sumando también componentes actitudinales personales y sociales. Esos estándares están establecidos en la Clasificación Nacional de Ocupaciones que es el principal referente para la estructura de cargos es en Colombia. Cuando se toma dicho estándar lo que se busca es unificar un modelo para la gestión de cargos y de esa manera lograr que se cumplan parámetros que son útiles para la medición y seguimiento del comportamiento de los sectores económicos. Pero no es lo único, es necesario entender que un estándar es una normalización de una función, pero existen ciertas funciones que

son particulares de cada cargo que no clasifican dentro del estándar pero deben ser incluidas dentro de los manuales de funciones de las empresas.

3.1.1. Entrevista:

Acuda a 5 miembros de su familia o amigos que laboren en alguna empresa y realice una entrevista donde le pregunté entre otras:

1. En donde trabaja.
2. Cual es la actividad económica que desarrolla la organización donde trabaja.
3. Como se dio cuenta de la vacante que cubre en este momento.
4. Como fue el proceso de selección para ingresar a dicho cargo.
5. Cuanto tiempo se demoró en el proceso de selección.
6. Qué tipo de contrato tiene.
7. Tiene claridad sobre las funciones que debe desempeñar y dichas funciones están en algún documento.
8. Le realizaron pruebas psicotécnicas, entrevista y pruebas de desempeño.
9. Puede incluir otras preguntas que considere relevantes.
10. Realiza procesos de evaluación permanentemente.

Realice un guión para el desarrollo de la entrevista.

Construya un video con la entrevista.

EA 1: Video
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De producto: Construya un video de 5 minutos realizando las preguntas orientadoras, súbalo en un canal público o comparta el video por medio de la plataforma territorium, también puede compartir el video a su instructor para la validación de este.
Instrumento para evaluar: IE 1: Lista de chequeo.
Material de consulta para tener en cuenta: No aplica.

3.2. Actividad de contextualización:

Para la gestión del talento humano es importante la actualización permanente con fuentes de información válidas que permitan revisar constantemente la forma como la organización ejecuta los procesos de selección de personal. El artículo indexado “Pertinencia del perfil de los profesionales de la información con las demandas del mercado laboral” aporta un análisis pertinente frente a diferentes situaciones que se presentan, sobre todo en lo

relacionado con las necesidades de formación en áreas básicas y de esa manera suplir las deficiencias que los candidatos tienen para ejecutar las funciones en las empresas.
Lea el artículo incluido en el material de apoyo y participe en un foro teniendo presente las siguientes preguntas orientadoras:

¿Cuál es la idea principal del texto?
¿A qué población está dirigida el estudio?
¿Qué es el perfil profesional?
¿Qué es perfil laboral?
¿Cómo se relaciona el perfil profesional con el perfil laboral?
¿Cuál es el aporte de las instituciones de formación al mercado laboral?
¿Cuáles son los componentes para la estructuración de un cargo?
Identifique cinco funciones que debe tener una persona para desempeñarse en el cargo nombrado en el artículo.

EA 2: Foro: Preguntas orientadoras.
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Foro sobre preguntas orientadoras.
Instrumento para evaluar: IE 2 Rúbrica.
Material de consulta para tener en cuenta: Artículo “pertinencia del perfil de los profesionales.pdf”

3.3. Actividad de Apropiación del Conocimiento:

Actividades de aprendizaje:

- **Dimensión Cognitiva:** AA6: Identificar estructura de los cargos ajustados a la clasificación nacional de ocupaciones.

Participe con buena actitud y atención en la exposición sobre la clasificación nacional de ocupaciones, Historia y estructura, dicha exposición le proporcionará elementos importantes para entender la forma como se agrupan las ocupaciones, las denominaciones de las ocupaciones, las funciones de las ocupaciones, las habilidades, conocimientos y otros componentes que le permitirán aplicar a una empresa dichos parámetros para la estructuración de perfiles de cargos dependiendo de su propósito en una empresa.

EA 3: Mapa mental.
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Estructure un mapa mental basándose en el documento CNO versión 2021.pdf, paginas 8 a 10, donde organice ideas sobre la estructura del clasificación nacional de ocupaciones utilizando conectores para la construcción y la relación de ideas.
Instrumento para evaluar: IE 3 Rúbrica.
Material de consulta para tener en cuenta: CNO version_ 2021.pdf

- **Dimensión procedimental:** AA7: Presentar perfiles de cargos según la estructura organizacional de la empresa.

En la actividad anterior se explicó la estructura de la clasificación nacional de ocupaciones, en esta actividad iniciaremos el análisis de la base de datos CNO_2021_version_2_del_01_ marzo _2022.xls. La estructura del documento tiene diferentes libros dentro del archivo que podrá encontrar en la parte inferior de cada hoja.

Cada hoja tiene una relación entre la ocupación y sus componentes.

Las hojas que están dentro del archivo son las siguientes:

1. Ocupación.
2. Descripción.
3. Funciones.
4. Denominaciones.
5. Relacionadas.
6. Habilidades.
7. Conocimientos.

Realice un escrito donde defina cada uno de los componentes de la base de datos, explicando con sus palabras qué significa cada uno y su relación con los otros componentes. Suba el escrito a la plataforma territorium.

EA 4: Escrito con definiciones.
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Realice un escrito con las definiciones que usted construya de cada una de los componentes de la C.N.O y la relación entre ellos.
Instrumento para evaluar: IE 4 Rúbrica.
Material de consulta para tener en cuenta: CNO_version_2021.pdf, CNO_2021_version_2_del_01_ marzo _2022.xls.

Basado en las entrevistas que realizó en la actividad de reflexión inicial, estructure una tabla donde relacione el cargo de las personas participantes y los 7 componentes de la base de datos CNO_2021_version_2_del_01_mar_2022.xls. Utilice el formato con nombre "FORMATO DESCRIPCIÓN DE CARGO.docx" para desarrollar la actividad

EA 5: Tabla con estructura de cargo.
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De producto: Diligencie el formato con nombre "FORMATO DESCRIPCIÓN DE CARGO.docx" para desarrollar la actividad con todos los entrevistados en la actividad 1 de la presente guía.
Instrumento para evaluar: IE 5 Lista de chequeo.
Material de consulta para tener en cuenta: CNO_version_2021.pdf, CNO_2021_version_2_del_01_ marzo _2022.xls. "FORMATO DESCRIPCIÓN DE CARGO.docx"

- **Dimensión procedimental:** AA8: Seleccionar los componentes del perfil del cargo de acuerdo con las necesidades de la organización.

Elija una empresa a su elección y estructure un organigrama donde se muestre cada uno de los cargos que requiere la empresa para su funcionamiento.
Basándose en el organigrama, estructure cada uno de los componentes del cargo basándose en la base de datos que operó en la actividad anterior.
Use el formato disponible en la plataforma con nombre DESCRIPCIÓN DE CARGOS EMPRESA.docx
Tenga presente que para estructurar la educación que debe tener una persona para ocupar un cargo es necesario que cuente con títulos validados en Colombia por medio del Ministerio de Educación Nacional. Para identificar que los títulos son válidos consulte la base de datos PROGRAMAS MEN.xlsx así garantizará que el título está homologado en nuestro país. Tenga en cuenta que el nivel de cualificación de la ocupación debe estar relacionado con el nivel de educación, así se definirá correctamente el cargo.

EA 6: Organigrama y perfiles de cargos
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica
Descripción de la Evidencia: De Producto: Realice el organigrama y la descripción del perfil de cargos de la empresa elegida por usted, puede hace uso de su creatividad para dar vistosidad a los formatos siempre y cuando no modifique la información que debe contener.

Instrumento para evaluar: IE 6 Lista de chequeo.
Material de consulta para tener en cuenta: CNO_version_2021.pdf, CNO_2021_version_2_del_01_ marzo _2022.xls. “DESCRIPCIÓN DE CARGOS EMPRESA.docx

- **Dimensión Valorativa – actitudinal:** AA9: Publicar la convocatoria para cubrir vacantes de acuerdo con los perfiles requeridos por la organización.

Ante las necesidades que tiene la empresa de tener personal suficientemente calificado para ocupar las vacantes es necesario hacer una relación adecuada entre la formación, la educación y la experiencia que tengan las personas, esto evita que las personas que no cumplen con dichas características se presenten para ocupar las vacantes. Teniendo presente los perfiles de los cargos estructurados en la actividad anterior deberá desarrollarse la actividad descrita a continuación.

Realice la lectura del documento “ModelosDeReclutamientoYSeleccionDePersonal.pdf” para interiorizar el estudio de caso planteado y así interiorizar los objetivos y los procedimientos para desarrollar una convocatoria en el sector financiero, el cual debe de acondicionar a la convocatoria que usted estructurará de la empresa que ha venido trabajando.

Para el desarrollo de la publicación de la convocatoria a las vacantes tenga en cuenta lo siguiente:

1. Debe diseñar un volante para la publicación de la convocatoria utilizando su creatividad para estructurar el material.
2. Debe de diseñar un comercial para radio utilizando las herramientas tecnológicas que tenga a su disposición.
3. Debe de diseñar un comercial de televisión para publicitar la convocatoria.

EA 7: Material publicitario para publicación de convocatoria.
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De producto: Estructurar un volante, un comercial de radio y un comercial de televisión para la publicación de la convocatoria, los tres productos debe subirlos a la plataforma territorium para la validación por parte del instructor.
Instrumento para evaluar: IE 7 Lista de chequeo.
Material de consulta para tener en cuenta:
“Modelos Reclutamiento YSeleccionDePersonal.pdf”, Estructura de cargos.

- **Dimensión procedimental:** AA10: Realizar reclutamiento y entrevista a aspirantes de acuerdo con la convocatoria publicada.
- **Dimensión procedimental:** AA11: Aplicar instrumentos para la selección de personal ajustado a técnicas establecidas
- **Dimensión procedimental:** AA12: Consolidar la información del proceso de selección de personal de acuerdo con técnicas de archivo.

Basado en el documento ModelosDeReclutamientoYSeleccionDePersonal.pdf, estructure el proceso de recepción y documentación de las hojas de vida de los aspirantes a ocupar un cargo, realice la entrevista, la verificación de los componentes de la hoja de vida y comunique al aspirante el horario para el desarrollo del proceso.

Tenga en cuenta las siguientes condiciones.

1. Debe de diseñar un guión para la comunicación de los horarios de desarrollo de la entrevista.
2. Debe diseñar un guión para el desarrollo de la entrevista.
3. Todos los documentos deben ser ordenados en el expediente de la entrevista conservando total reserva del proceso.

Juntamente con otros compañeros del grupo, asigne a cada aspirante un rol simulado donde se presenten características de personalidad similares a los tipos de clientes que se estudiaron en la guía 4, material de apoyo 1, numeral 2, también puede simular los roles consultando el documento LIBRO_Seis_Sombreos_Para_Pensar.pdf.

Publique la convocatoria y comuníquese a sus compañeros de aula, participe dentro de las convocatorias desarrolladas por otros compañeros. Desarrolle el proceso siguiendo las indicaciones del instructor.

Presente un informe final usando los formatos diseñados.

EA 8: Expediente de proceso de entrevista.
Ambiente de aprendizaje Requerido: ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: Hojas bond, lápices, marcadores, material decorativo.
Descripción de la Evidencia: De Producto: Estructure el informe de selección de personal donde se documentó el proceso de convocatoria, reclutamiento del proceso y en un expediente de cada participante incluya perfil del cargo, hoja de vida, resultado de cada fase del proceso e informe final por participante.
Instrumento para evaluar: IE8 Lista de chequeo.

Material de consulta para tener en cuenta:
ModelosDeReclutamientoYSeleccionDePersonal.pdf,
LIBRO_Seis_Sombreos_Para_Pensar.pdf., Material de apoyo 1 (Guía 4)

3.4. Actividad de transferencia del conocimiento:

Con el apoyo del instructor aplique el procedimiento realizado durante esta guía a las empresas didácticas que forman parte del programa de articulación con la media, acompañe en la estructuración de perfiles de cargos, apoye la convocatoria y el reclutamiento y ejecute la entrevista. Presente el informe final a los gerentes de las empresas didácticas.

Descripción de la Evidencia: Las evidencias que se recopilarán serán las mismas que se trabajaron durante esta guía, los instrumentos de evaluación también serán aplicados de acuerdo con la fase en la que se desarrolle el proceso de acuerdo con los componentes de esta guía de aprendizaje.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: **EA 1: Video entrevista. Caso**	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.	**IE 1: Lista de chequeo.**
Evidencia de desempeño:		**IE 2: Rúbrica.**

EA 2: Foro: Preguntas orientadoras Sobre selección de personal	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.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

APREHENSIÓN: De aprehender. Asimilar o llegar a comprender algo.

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.

CIUDADANÍA: Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.

C.N.O: Clasificación Nacional de Ocupaciones: es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme.

CÓDIGO DE ÉTICA: Define las reglas y lineamientos de comportamiento que orientan la conducta de los trabajadores que actúen en nombre de una organización, en el desarrollo de sus funciones o actividades.

COMPETENCIA: La capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica.

CONFLICTO: conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea.

CONTEXTO: aquellos elementos que se encuentran alrededor e involucrados en distintos acontecimientos o situaciones ya sea de forma simbólica y física, este constituye

la base para lograr la interpretación, así como también, entendimiento de un hecho bien sea vivido o relatado;

CUADRO SINÓPTICO: es una forma de expresión visual de ideas o textos ampliamente utilizados como recursos instruccionales que comunican la estructura lógica de la información

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: es el estudio, necesario para todas la organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento.

DILEMA: Situación difícil o comprometida en que hay varias posibilidades de actuación y no se sabe cuál de ellas escoger porque ambas son igualmente buenas o malas.

EMPRESA: unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas y lograr el objetivo planteado.

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

FLUJOGRAMA: es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado

FUNCIÓN: Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.

IDÓNEO: Que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados.

INTENCIONALIDAD: Carácter intencionado o deliberado con que se realiza una cosa.

LÉXICO: Inventario de las unidades que conforman una lengua

LÍNEA DE TIEMPO: Representación gráfica de periodos cortos, medianos o largos (años, lustros, décadas, siglos, milenios, por ejemplo).

LMS: (Learning Management System) es un sistema de gestión de aprendizaje online.

LÚDICO: Todo aquello relativo al juego, ocio, entretenimiento o diversión.

MACROENTORNO: Factores demográficos, económicos, tecnológicos, políticos, legales, sociales, culturales y medioambientales que afectan al entorno de la empresa.

MAPA CONCEPTUAL: técnica de representación gráfica del conocimiento.

MAPA DE PROCESOS : diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada.

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

MORAL: Disciplina filosófica que estudia el comportamiento humano en cuanto al bien y el mal.

NORMATIVA: Norma o conjunto de normas por las que se regula o se rige determinada materia o actividad.

OBSERVATORIO LABORAL OCUPACIONAL: grupo de profesionales que vigila el comportamiento de las ocupaciones, partiendo de diversas fuentes de información del mercado laboral

O.I.T. Organización Internacional del Trabajo.

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

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES: Reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de tareas ordenadas que se desarrollan como parte de un proceso.

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.

RACIONALIDAD: Actitud del que actúa de acuerdo con la razón y no se deja llevar por sus impulsos.

RESILIENCIA: capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas.

RIESGO: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

ROL: Función que una persona desempeña en un lugar o en una situación.

SÍNTESIS: Cosa compleja que resulta de reunir distintos elementos que estaban dispersos o separados organizándolos y relacionándolos.

SOSTENIBILIDAD: Cualidad de sostenible, especialmente las características del desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

SUSTENTABILIDAD: equilibrio existente entre una especie con los recursos del entorno al cual pertenece.

TEORÍA: Conjunto de reglas, principios y conocimientos acerca de una ciencia, una doctrina o una actividad, prescindiendo de sus posibles aplicaciones prácticas.

VALOR: Cualidad o conjunto de cualidades por las que una persona o cosa es apreciada o bien considerada.

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.

VULNERAR: Causar un daño o perjuicio a alguien o algo.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- ✓ http://observatorio.sena.edu.co/Comportamiento/Ocupacional#cnoDes
  Clasificación internacional de ocupaciones industriales CIUO
- ✓ http://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciuo/CIUO_08_AC_2015_07_21.pdf
- ✓ http://ebookcentral.proquest.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3195816
- ✓ https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf
- ✓ file:///C:/Users/Aprendiz/Downloads/Gu%C3%ADa%20para%20establecer%20o%20modificar%20el%20manual%20de%20funciones%20y%20de%20competencias%20laborales%20-%20Versi%C3%B3n%202%20-%20Abril%202018.pdf
- ✓ Alles, Martha Alicia. Diccionario de competencias: la trilogía, nuevos conceptos y enfoques. Tomo I.
  Ediciones Granica, . p 126
- ✓ Alles, Martha Alicia. Diccionario de competencias: la trilogía, nuevos conceptos y enfoques. Tomo I.

Ediciones Granica, . p 44

- ✓ Zayas Agüero, Pedro Manuel. La función de la organización y el análisis y descripción, las especificaciones, la matriz para elaborar el perfil de las competencias de los cargos u ocupaciones.
  B - EUMED, . p 100
- ✓ Pardo Álvarez, José Manuel. Configuración y usos de un mapa de procesos.
  AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación, . p 14
- ✓ Gestionhumana.com (sin fecha). Colombia. Recuperado de http//www.gestiónhumana.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Biviana Yaneth Cárdenas**	**Instructora**	**Comercio y Servicios**	**Julio 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					