PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación:	Técnico en Recursos Humano.
Código del Programa de Formación:	134200 Versión 2.
Nombre del Proyecto:	Apoyo técnico a los procesos de la gestión del talento humano en las empresas reales o simuladas del norte del valle.
Fase del Proyecto:	Análisis.
Actividad de Proyecto:	Identificar las necesidades administrativas y operativas del departament o de Talento Humano de las empresas a apoyar.
Duración de la guía:	3 meses.

COMPETENCIAS DE LA FASE:

CÓDIGO	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR
210601026	Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.	Recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores,según requerimientos de la organización. Operar el sistema de procesamiento de información, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
220601042	Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.	Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente. Elaborar documentos de información de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional.

210201048	Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.	Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.
220501046	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.	Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas. Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
220601501	Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.	Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno.
240201533	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.	Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
240202501	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.	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. Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.
240201528	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos. Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social.

210601027	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.	Reconocer sistemas de información de acuerdo a necesidades de la organización.
240201526	Enrique low murtra-interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	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.
230101507	Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.	Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
240201524	Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad. Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
210201501	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo. Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, bienvenido a la formación profesional Integral (FPI) del programa ***TÉCNICO EN RECURSOS HUMANOS***, bajo el enfoque de competencias laborales, estrategia de aprendizaje por proyectos formativos y con metodologías de formación basadas en didácticas activas.

Durante su proceso de formación, el SENA pone a su disposición recursos como: equipo interdisciplinario de instructores, tics, ambientes de formación colaborativos, simulados y reales, relacionados con la pequeña o mediana empresa a donde tendrá la oportunidad de aplicar instrumentos para que identifique
necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la pyme,

Aprendiz, durante su proceso de formación adquirirá las competencias necesarias para desempeñarse como auxiliar en el área de recursos humanos.

El reclutamiento, selección y vinculación de personal es uno de los objetivos fundamentales de las empresas, es importante saber que, para que las empresas aumenten su productividad es necesario seleccionar adecuadamente el talento humano cualificado y calificado con la capacidad de responden integralmente a las necesidades de los diferentes sectores económicos.

En esta guía, conocerá herramientas conceptuales fundamentales para identificar qué son las
empresas, su clasificación y los servicios o productos que ofrecen, además le brindaremos conocimientos en el procesamiento de la información utilizando las técnologias disponibles en la organización y la identificación de los clientes internos y externos, haciendo uso de herramientas ofimáticas para documentación y registro de información. Los invitamos a que participen activamente en el desarrollo de la guía de aprendizaje y demuestren sus capacidades en los conocimientos adquiridos.



“Puedes diseñar y crear, y construir el lugar más maravilloso del mundo, pero se necesita gente para hacer el sueño realidad” Walt Disney.

El propósito de esta guía es orientarlo en la reflexión, contextualización, apropiación y transferencia de conocimientos y procesos demostrada en el desempeño y la presentación de evidencias de producto.

El éxito y logro del aprendizaje depende de su compromiso, disciplina, puntualidad, responsabilidad, autonomía, creatividad, iniciativa y transparencia.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXION.

3.1.1. Actividades de Reflexión inicial:

Aprendices, Analicen por equipos de trabajo el video que se encuentra en el siguiente enlace **https://www.youtube.com/watch?v=RbiUC1iDkes** ,



Participe con una conclusión teniendo en cuenta la siguiente pregunta.

¿Cuál cree usted, que es la importancia del área de recursos humanos en la empresa?

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN

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

A partir del video analizado en la actividad de reflexión y los conocimientos previos al tema de discusión, en equipos de trabajo responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo cree usted se divide una empresa para su buen funcionamiento? Especifique su respuesta.
2. ¿Que actividades cree usted se desarrollan en el área de recursos humanos? Describa las que usted crea que se desarrollan
3. Dentro de las actividades que debe realizar el área de recursos humanos esta el reclutamiento ¿En que creé usted consiste este actividad?
4. ¿Cuál creé usted que es la diferencia entre proceso y procedimiento? Sustente su respuesta.
5. Cree usted que una persona para ocupar un cargo en una empresa se debe contratar por referencia de personas o por la experiencia y estudios que tenga? Sustente su respuesta
6. ¿Creé usted que es importante documentar los procesos que realiza el área de recursos humanos? Sustente su respuesta.
7. ¿Qué importancia tiene el uso de la tecnología en el área de recursos humanos? Sustente su respuesta

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1. Reconocer necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normativa, políticas organizacionales, contexto tecnológico y medio ambiental. Selección de candidatos y vinculación de trabajadores:

3.3.1.1. Emplear capacidad creativa e innovadora para identificar ideas de negocio que permita la creación de una empresa didáctica para la simulación de procesos del área de recursos humanos. Presente informe de la idea de negocio.

- ✓ **R.A.** Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
- ✓ **R.A**. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora

Descripción de la actividad:

3.3.1.1. Reconocer qué es un emprendedor teniendo en cuenta características emprendedoras personales, comportamiento, competencias y responsabilidad emprendedora. Realice infografía de su perfil como emprendedor y presente en medio digital.

3.3.1.2. Identificar la diferencia que existe entre creatividad e innovación teniendo en cuenta concepto y técnicas, análisis de alternativas y técnicas, análisis de riesgos y técnicas. Aplique los conocimientos de creatividad e innovación por medio de actividad interactiva dirigida por el instructor, creando un producto o servicio que satisfaga una necesidad o resuelva una problemática de su entorno a nivel empresarial o personal, presente en un informe registro fotográfico de la actividad realizada.

3.3.1.3. Reconocer técnicas de recolección información, teniendo en cuenta las fuentes de información (definición primarias y secundarias; tipos, característica), sistemas de información, instrumentos de recolección de información (características, tipos, formatos), Encuesta (estructurada y mixta), Entrevistas (estructurada y mixta), Metodologías para la recolección de información (observación sistemática, Investigación documental).

Por equipos de trabajo construya instrumento de recolección de información que permita identificar la oportunidad de negocio teniendo en cuenta necesidades, problemas u oportunidades en el entorno de la localidad, entregue informe (documentos en Word y en Excell) con el análisis de los resultados que evidencien la recolección de la información, planteamiento del problema y justificación.

3.3.2. Identificar los procesos y procedimientos del área de recursos humanos para seleccionar trabajadores teniendo en cuenta el perfil del cargo

- ✓ **R.A.** Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente.

Descripción de las actividades:

3.3.2.1. Explorando el área de recursos humanos.

El instructor le entregara una lectura sobre el rol del departamento de Recursos Humanos en las empresas y un taller para desarrollar en el encuentro.

3.3.2.2. Reconociendo los procesos del área de recursos humanos.

Aprendices en equipo de 4 a 6 integrantes desarrollar la investigación sobre el tema propuesto y desarrollar el taller entregado por su instructor.

3.3.2.3. Identificar la estructura y elementos de los mapas de proceso y flujogramas relacionados con los procedimientos de reclutamiento, selección y vinculación del área de recursos humanos. Por equipos reconstruya los rompecabezas suministrados por el instructor

R.A. Elaborar documentos de información de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas.

Actividad: Documentación organizacional. Producto

Descripción de la actividad:

3.3.2.4. Apropiar las normas ortográficas, gramaticales, lingüísticas y técnicas de redacción: Gramática, modelo gramatical, estructura de las palabras, reglas y principios para producir oraciones, semántica (denotación y connotación de las palabras), normas lingüísticas y técnicas de redacción - conectores lógicos, signos de puntuación, reglas ortográficas, el párrafo, concepto, estructura del párrafo, clases de párrafos y técnicas de redacción.



En equipos de trabajo participe de la actividad propuesta por el instructor y socialice en conversatorio los resultados de cada prueba.

3.3.2.5. Aprendiz, basados en la Guía técnica GTC colombiana 185 “documentación organizacional”, se trabajará en grupos, cada uno elegirá un tema de los relacionados a continuación. Cada grupo leerá, analizará y realizará un folleto de 6 caras, donde relacionará los puntos más importantes que orienta la norma.

En una segunda hoja realizarán un ejemplo del documento aplicando los pasos de la guía.

1. Aspectos generales para las comunicaciones.
2. Cartas.
3. Memorandos.
4. Circulares.
5. Actas.
6. Informes.
7. Certificados y constancias.
8. Hoja de vida corporativa.
9. Mensajes electrónicos.
10. Tarjetas protocolarias.



https://academia.centrodealtosestudiosinmobiliarios.com/wp-content/uploads/2021/12/Guia-tecnica-185.pdf

3.3.2.6. "La gestión documental en Colombia debe seguir un conjunto de directrices y normas para que la gestión de documentos físicos y electrónicos se guíe por unos estándares para el tratamiento correcto de la información". (Advanz logistic, 2022).

Taller: conceptos básicos de la gestión documental.

Aprendiz, dada la importancia de este proceso dentro de las organizaciones se realizará una investigación de los conceptos básicos de la gestión documental en Colombia y en un documento responda a manera de informe los siguientes tres puntos:

1. ¿Cuáles son las normas de gestión documental vigentes en Colombia? Relaciónelas y resuma su objetivo principal.

2. Describa y busque un ejemplo de los instrumentos archivísticos:
a. Cuadro de clasificación documental (CCD)
b. Tablas de Retención Documental (TRD)
c. Tablas de Valoración Documental (TVD)
d. Programa de Gestión Documental (PGD)
e. Plan Institucional de Archivos (PINAR)
f. Inventario Documental.
g. Mapa de procesos y flujos documentales en el ámbito de procedimientos.
h. Banco terminológico.
i. Modelo de requisitos para documentos electrónicos.

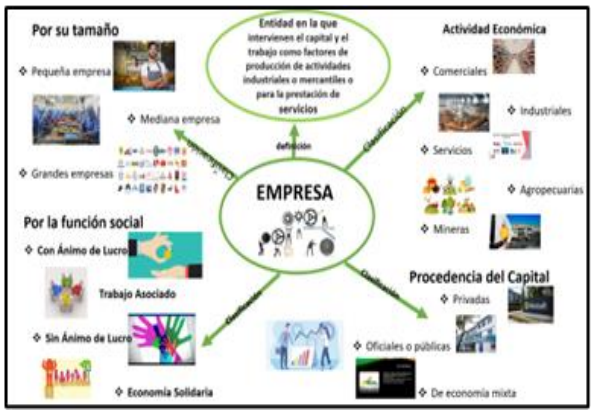
3. Realice una conclusión sobre la necesidad de implementar este proceso bajo las normas en las empresas.

3.3.3. 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.

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

Descripción de la actividad:

3.3.3.1. 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.
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.



Taller: Conociendo la empresa.

Aprendiz, dada la importancia de la atención y prestación del servicio al cliente interno y externo dentro de las organizaciones se realizará una investigación de los conceptos, principios, características, tipos y clases de empresa:

Desarrolle el taller siguiendo lineamientos, recomendaciones e indicaciones dadas por el instructor.

- 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.

3.3.1.1. 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.

Taller: Servicio al cliente.
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.

3.3.4. Reconocer necesidades del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con normativa, políticas organizacionales, contexto tecnológico y medio ambiental. Selección de candidatos y vinculación de trabajadores:

- ✓ **R.A.** Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.

Descripción de la actividad:

3.3.4.1. Identificar conceptos y principios generales relacionados con el procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores en la organización.

Actividad: Selección y vinculación de candidatos.

Lea el siguiente párrafo:

Todas las personas en calidad de trabajadores han adquirido conocimientos de la primera fase del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores conocida como reclutamiento, siendo esta el primer contacto que se tiene con la empresa de allí que los candidatos generan inquietudes.

Con base en lo anterior, ponga en contexto frente a experiencias propias o de una persona cercana y responda de manera individual a las siguientes inquietudes:

- ¿Cómo se llama la empresa?
- ¿Qué hace la empresa?
- ¿En dónde está ubicada?
- ¿Qué productos o servicios presta?
- Qué tan grande es?; ¿es reconocida?, por qué?
- Tiene página Web?, pudo ingresar?, qué le gustó?; qué le disgustó?, ¿qué información le aclaró?
- ¿Cómo se enteró del puesto?, qué requisitos pedía?, le proporcionó suficiente información?
- ¿Debió diligenciar algún formato?, era clara la forma de hacerlo?, el tamaño era adecuado?, los espacios eran suficientes?
- ¿Sabía a qué dependencia o área debía dirigirse?, Con qué persona?, ¿cuál cargo ocupaba?
- ¿Observó qué publicaciones había en carteleras, vidrios o paredes?, puede describir alguno?

Intégrese al equipo de trabajo asignado por el instructor.

- Exponga a sus compañeros el cuestionario resuelto.
- Elaboren una tabla que les permita hacer una lista de coincidencias y diferencias.
- Preparen una relatoría.
- Expónganla a todo el grupo.
- Participe en las conclusiones finales con orientación del instructor.

3.3.4.2. Identificar reglamentos, normas, procesos, procedimientos, políticas y lineamientos de la organización.

Taller: procedimientos y lineamientos en la empresa.

1. Investigue los conceptos relacionados en el siguiente listado:

2. Empresa 3. Actividad y Sector económico. 4. Organización jurídica. 5. Tamaño 6. Capital público, privado y mixto. 7. Proceso administrativo 8. Planeación, organización, dirección, control y toma de decisiones.	9. Políticas de la organización. 10. Reglamento institucional. 11. Normatividad legal vigente. 12. Lineamientos e instructivos. 13. Misión, Visión. 14. Mapa de procesos. 15. Estructura orgánica. 16. Perfil de cargo. 17. Manual de funciones.

Resultado:

- Ilustre cada uno de los conceptos con gráficas, fotos, tablas etc.
- Elabore un documento Word.

- Participe en el debate estructurado por el instructor.
- Presente evaluación escrita.

3.3.5. Recopilar información de la necesidad de personal requerido en la empresa en cada una de las áreas funcionales teniendo en cuenta la actividad ecónomica y la técnologia disponible de la empresa. Presente informe con con el análisis de la información recopilada donde se defina la necesidad de trabajadores para la empresa.

- ✓ **R.A.** Recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores,según requerimientos de la organización.

Descripción de la actividad:

3.3.5.1. Reconocer que es Investigación descriptiva teniendo en cuenta concepto, funciones, métodos, planteamiento del problema, Objetivos, justificación, hipótesis, marco de referencia y las áreas de aplicación (economía, mercadeo, administración, producción).



Taller: Estudio de caso.

Por equipos de trabajo resuelva estudio de caso relacionado con el área de recursos humanos proporcionado y desarrolle de acuerdo a orientaciones del instructor, presente caso resuelto en medio digital.

3.3.5.2. Reconocer técnicas de recolección información, teniendo en cuenta las fuentes de información (definición primarias y secundarias; tipos, característica), sistemas de información, instrumentos de recolección de información (características, tipos, formatos, Encuestas (estructurada y mixta), Entrevistas (estructurada y mixta)), Metodologías para la recolección de información (observación sistemática, Investigación documental).

Actividad: Por equipos de trabajo construya instrumento de recolección de información que permita identificar las necesidades de talento humano, requerido según empresa didáctica seleccionada.

3.3.5.3. Reconocer los tipos de Entrevista: Aprendices conformen parejas de trabajo y deben definir la persona que será el entrevistador y el entrevistado; luego su instructor dará un tema frente al cual deberán construir las preguntas para realizar la entrevista a su compañero, presenten el cuestionario a su instructor, después de avalado, apliquen la entrevista, presenten las respuestas de acuerdo al formato explicado por su instructor y establezca conclusiones de la información obtenida.

- ✓ **R.A.** Operar el sistema de procesamiento de información, de acuerdo con los requerimientos de la organización.

3.3.5.4. Reconocer los conocimientos en estadística teniendo en cuenta estadística descriptiva y diferencial, graficas (definición, tipos, características), Herramientas ofimáticas (celdas, operaciones aritméticas básicas, orden de datos, símbolos de agrupación, Registro de información, Tabulación de datos, Software aplicativo (procesador de texto, hoja electrónica, base de datos), teniendo en cuenta la técnologia disponibles para la interpretación de la información obtenida en el instrumento de recolección de información aplicado a través de tablas, gráficas y cuadros. Por equipos de trabajo presente informe en medio digital con la tabulación e interpretación de la información. (producto)

3.3.5.5. Identificar la necesidad de talento humano en las diferentes áreas funcionales de la empresa didáctica, teniendo en cuenta el instrumentos de recolección de información aplicado y la interpretación de la información. En equipos de trabajo entregue informe que evidencien la recolección de la información, planteamiento del problema, justificación, para determinar los cargos que se necesitan en la empresa didáctica.



3.3.5. Identificar los elementos del computador, periféricos y sus funciones, tipos de software, características teniendo en cuenta las normas legales vigentes de la organización .

- ✓ **R.A.** Reconocer sistemas de información de acuerdo a disponibilidad y necesidades de la organización.

Descripción de la actividad:

3.3.5.1. Aprendiz, se realizará una investigación de los concepto de computador, software y las normas de seguridad en el uso de hardware:

- Conceptos y funcionalidad de hardware, software, redes e internet.
- Fundamentos de telefonía. tipos de telefonía, redes telefónicas.
- Fotocopiadora, scanner duplicadoras, impresoras.
- Normas de seguridad en el uso de hardware.
- Normas de seguridad y manejo de la información (competencias para manejo de la información cmi).
- Uso de redes, intranet e internet para trabajo colaborativo.
- Seguridad de trabajo en redes.
- Seguridad y tratamiento de la información.
- Dispositivos de lectura de códigos.
- Seguridad de la información y de los sistemas de información.
- Normas técnicas para la presentación de informes.
- Copias de seguridad: concepto, tipos y backup.
- Software para copias de seguridad.



- Normas de seguridad y confidencialidad de la información y los sistemas.

3.3.5.2. Identificar los servicios intranet e internet en relación a: (navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, búsquedas, mensajería instantánea (chats), redes sociales, e-lear ning, computación en la nube), teniendo en cuenta concepto, requerimientos, tipos, utilidad para trabajo colaborativo, aplicaciones, ventajas, desventajas. Por equipos de trabajo o individual realice mapa de proceso de cada uno de los servicios de internet e intranet.

3.3.6. Identificar conceptos, principios, características y alcances de la comunicación oral y escrita en un contexto social, cultural y laboral, utilizando herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

- ✓ **R.A.** Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- ✓ **R.A.** Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- ✓ **R.A.** Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas.
- ✓ **R.A.** Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.

3.3.6.1. El lenguaje no verbal consiste en la emisión de mensajes carentes de palabras que se transmiten a través de los canales auditivos, visuales y táctiles; este tipo de comunicación se expresa a través del lenguaje corporal y las expresiones faciales que se puede analizar a través del contacto visual y que permite detectar información que tal vez el emisor o receptor no estén expresando en su discurso.



Aprendiz, 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. Identifique conceptos, principios, características, tipos y alcances de:

- comunicación: concepto, tipos, usos, medios, canales, técnicas, procesos, características, escenarios, componentes, funciones, barreras, niveles. Importancia, naturaleza y características de la comunicación humana.
- expresión corporal: concepto, características, gestos, posturas, emociones, sentimientos.
- Comprensión, interpretación y proposición lectora.
- actos de habla: concepto, percepción, observación, escucha activa, comunicación verbal y no verbal.
- Interpretación de mensajes y transmisión del mismo a través del discurso.
- Interpretación de señales, signos, símbolos e íconos propios de la actividad laboral.

- Redacción de diferentes tipos de textos, aplicando reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación.
- Aplicación de normatividad vigente en la producción de textos.

Utilice herramientas tecnológicas y ofimáticas como: Word, Porwer point, Prezzi, Publisher, Etc.

3.3.6.2. Aprendices, después de haber vivenciado el taller teórico práctico sobre comunicación gestual y corporalen la oralidad, es hora de aplicar esos conocimientos a través de la siguiente actividad:
De manera grupal, realicen una presentación oral sobre un vacante de su preferencia en alguna organización, en donde expondrán la siguiente información:

- Saludo
- Presentación personal (Debe mencionar: su nombre completo, grado, número de ficha, institución educativa, programa al que pertenece)
- Nombre de la empresa donde se presenta la vacante
- Cargo donde se presenta la vacante
- Perfil solicitado
- Documentos solicitados a los aspirantes a la vacante
- Medio de aplicación de la vacante
- Cronograma del proceso de selección
- Agradecimientos
- Despedida.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN



Aprendices, tomando como base los datos obtenidos en la aplicación del instrumento de recolección, analice la información obtenida (tabulación, interpretación, análisis y conclusiones) Identificar la necesidad de talento humano en cada una de las áreas de la empresa didáctica teniendo en cuenta el perfil requerido para cada cargo.

Presente Informe con la necesidad de talento humano para proveer los cargos de la empresa elegida por cada grupo, según organigrama. y proceda a realizar la presentación de estos frente al grupo e instructor.

Recuerde poner en práctica todos los conocimientos sobre comunicación verbal y no verbal.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: 1. Actividad: Explorando el área de recursos humanos. 2. Actividad: Reconociendo los procesos del área de recursos humanos. 3. Taller: conceptos básicos de la gestión documental. 4. Taller: Conociendo la empresa. 5. Taller: Servicio al cliente. 6. Taller: procedimientos y lineamientos en la empresa. 7. Actividad: instrumento de recolección de información. 8. Actividad tipos de entrevista **Evidencias de Desempeño:** 9. Actividad: infografía de su perfil como emprendedor. 10. Actividad: Ideación de un producto o servicio. 11. Taller: Diagrama de Flujo. 12. Actividad: Documentación organizacional. 13. Actividad: Selección y vinculación de candidatos. 14. Taller: Estudio de caso. 15. Informe: interpretación de la tabulación de la información. 16. Taller: necesidades de talento humano.	Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente. Elaborar documentos de información de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas. Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional. Identificar reglamentos, normas, procesos, procedimientos, políticas y lineamientos de la organización. Reconocer técnicas de recolección información, teniendo en cuenta las fuentes de información, sistemas de información, instrumentos de recolección de información, Entrevistas, Metodologías para la recolección de información. Reconocer qué es un emprendedor teniendo en cuenta características emprendedoras personales, comportamiento, competencias y responsabilidad emprendedora. Identificar la diferencia que existe entre creatividad e innovación teniendo en cuenta concepto y técnicas, análisis de alternativas y técnicas, análisis de riesgos y técnicas. Identificar la estructura y elementos de los mapas de proceso y flujogramas relacionados con los procedimientos de reclutamiento, selección y vinculación del área de recursos humanos. Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores,	• Actividades. • Talleres. • Informes. • Evaluación escrita. • Exposición**.**

17. Taller: sistemas de información. 18. Mapa de procesos: internet e intranet. 19. Taller: sobre comunicación gestual y corporalen la oralidad. 20. Actividad: socialización de una vacante. **Evidencias de Producto:** 21. Presentación de un informe con la necesidad de talento humano para proveer los cargos de la empresa elegida por cada grupo.	según procedimientos y políticas establecidas por la organización. Recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores,según requerimientos de la organización. Reconocer los conocimientos en estadística teniendo en cuenta estadística descriptiva y diferencial, graficas, Herramientas ofimáticas, Registro de información, Tabulación de datos, Software, teniendo en cuenta la técnologia disponibles para la interpretación de la información obtenida en el instrumento de recolección de información aplicado a través de tablas, gráficas y cuadros. Identificar la necesidad de talento humano en las diferentes áreas funcionales de la empresa didáctica, teniendo en cuenta el instrumentos de recolección de información aplicado y la interpretación de la información. Identificar los elementos del computador, periféricos y sus funciones, tipos de software, características teniendo en cuenta las normas legales vigentes de la organización Identificar los servicios intranet e internet en relación a: (navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, búsquedas, mensajería instantánea (chats), redes sociales, e-lear ning, computación en la nube), teniendo en cuenta concepto, requerimientos, tipos, utilidad para trabajo colaborativo, aplicaciones, ventajas, desventajas. Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	

	Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas. Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.	

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Talento humano: consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

Descripción de cargos es describir ¿qué hace?, ¿cómo lo hace?, ¿cuándo lo hace? ¿Y por qué lo hace? Eltrabajador todas las actividades inherentes al cargo.

Diseño de cargos es tener en cuenta las características físicas e intelectuales de la persona a fin de que elpuesto de trabajo de adapte a ella.

Cargo es el conjunto de actividades o responsabilidades que debe desempeñar una persona.

Canal: Medio físico por donde circula el mensaje.

Código: Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.

Comunicación: El acto comunicativo implica interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. La comunicación va más allá del traspaso de la información, donde dos o más personas están interactuando a través de un código común entreellos. El código, (un conjunto de signos), utilizado puede ser auditivo, visual, táctil, olfativo y lingüístico.

- **Emisor:** Produce el mensaje y lo envía.
- **Mensaje:** Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.
- **Receptor:** Recibe el mensaje y lo interpreta.
- **Referente:** Elemento, situación real a la que se “refiere” el emisor.
- **Ruido:** Cualquier interferencia que, afectando a cualquiera de los demás elementos, produce el fracaso del acto de comunicación.

- **Situación:** Circunstancias psicológicas, sociales, emocionales, etc. que rodean al “Emisor” y al “Receptor” que condicionan el mensaje e influyen en su transmisión y recepción.
- **Encuesta:** Procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla**.**
- **Entrevista:** Técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal. Una entrevista no es casual sino es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes.
- **Estadística:** Ciencia que utiliza conjuntos de datos numéricos para obtener, a partir de ellos, inferencias basadas en el cálculo de probabilidades.
- **Instrumento:** Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerseel investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datosque corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados
- **Tabulación:** Una de las mejores técnicas usadas en la estadística es la elaboración de tablas o cuadros. En ellos se plasman las series estadísticas, una sucesión de datos referentes a un fenómeno observado a travésdel tiempo y del espacio.
- **Buzón de sugerencias:** está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre osepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.
- **Cliente:** es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidadque para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa graciasa ellos es la productividad.
- **Organización:** es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.
- **Quejas:** es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esteadquiriendo. También lo toman como modo de protesta.
- **Manual de Procedimientos:** Es una herramienta administrativa, en él se agrupan todos los Procedimientos documentados que pertenezcan a una misma área o unidad. Procedimiento Documentado: Es un documento oficial, dictaminado como favorable y debidamente autorizado, que contiene la descripción detallada de las tareas que se hacen en una unidad administrativa u orgánica, para obtener un resultado planeado en beneficio de los usuarios.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

C Universidad ICESI. (2007, 01, 10). Eduteka. Módulo sobre competencias para manejar información. https://eduteka.icesi.edu.co/

Universidad ICESI. (2007, 01, 10). Eduteka. Módulo sobre competencias para manejar información. Características de la información. https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/caracteristicas-informacion.

Universidad ICESI. (2007, 01, 10). Eduteka. Módulo sobre competencias para manejar información. ¡Compremos un carro!. https://eduteka.icesi.edu.co/modulos/1/159/778/1

Harvey I. Universidad Metropolitana. (2011.19.04). Técnicas para gestionar la información. file:///C:/Users/usuario/Downloads/paso7.pdf

Cuentitis Aguda. (2019, enero 25). Cómo hacer una infografía en forma sencilla. https://www.youtube.com/watch?v=MKadmIqWUeM

Gallardo H. (2017, octubre, 08).Cómo hacer una infografía en Word. https://www.youtube.com/watch?v=tKuJyHbQc_4

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Luz Dary Montenegro	Instructor	AEM	Febrero 2024
Autor	Leydi Andrea Palacio R	Instructor	AEM	Febrero 2024