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 Versión 2
Nombre del Proyecto : Asitencia Didactica en Servicios de Recursos Humanos a empresas Reales y/o simuladasdel Norte del Vallle del Cauca

Fase del Proyecto .Ejcucion

Actividad de Proyecto: Efectuar las acciones de mejoramiento propuestas para el área de Recursos Humanos

Competencia a Alcanzar:

- SELECCIÓN DE PERSONAL
- ATENCIÓN AL CLIENTE
- DOCUMENTACION DE PROCESOS
- TIC
- PROTECCIÓN PARA LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE
- COMUNICACIÓN
- DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO
- ÉTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
- ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE
- CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL
- BILINGÜISMO
- MATEMÁTICAS – FISICA
- ESTADISTICA -DATOS

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- 03 revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política y los estándares de calidad establecidos
- 04 aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización
- 03 documentar el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores de acuerdo a técnicas, normas y procedimientos de la organización
- 03 mantener el soporte documental de los procedimientos de selección y vinculación, de acuerdo con las políticas y normas técnicas.
- 04 verificar la elaboración y almacenamiento de los documentos de acuerdo con la normativa y políticas de la organización.

- 03 estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado

- 04 verificar acciones de selección y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta procedimiento, normativa y políticas establecidas por la organización.
- 03 verificar la información registrada de los procedimientos, de acuerdo con política y metodología establecida.

- 04 presentar informes de procesamiento de la información, de acuerdo al plan trazadeo y las políticas de la organización.
- 03 solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos
- 03 aplicar técnicas para procesamiento de información, de acuerdo con recursos y necesidades del área funcional
- 04 consolidar información haciendo uso de herramientas informáticas y ofimáticas dispuestas por la organización
- 04 llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias
- 03 participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas.
- 03 promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
- 03 reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transfromación vital.
- 04 implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.
- 03 ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contexto productivo y social

Duración de la Guía: 6 Meses

2. PRESENTACIÓN



La gestión de recursos humanos busca que las personas que integran una empresa apoyen el logro de los objetivos organizacionales; es por eso que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecudos para cada puestoy para cada momento de manera que desempeñen las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de forma eficiente para alcanzar los fines propuestos; por esta razón, partiendo del diagnóstico ya realizado y el plan de acción trazado, se busca en esta nueva etapa formación aplicar los conocimientos realizar la guía de las actividades propuestas para la mejora administrativa en el área de selección y vinculación.

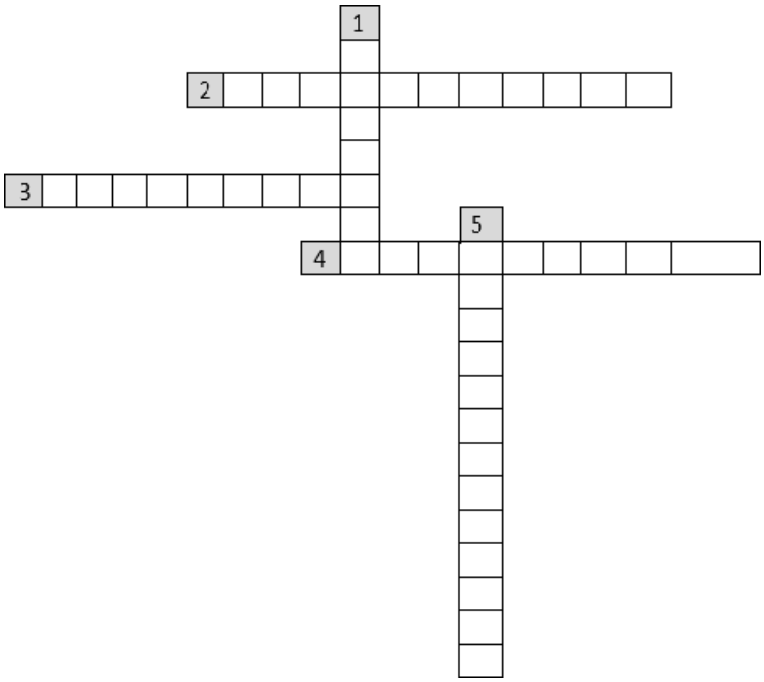
¡Seguramente!, si se le pone todo el entusiasmo y las ganas al desarrollo de esta guía impactarápositivamente sobre el proceso de aprendizaje y el del resto de su grupo como Técnicos Profesionales en recursos humanos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión Inicial

CRUCIGRAMA DE RECURSOS HUMANOS

Desarrolla el crucigrama con el fin de afianzar conceptos RH



Horizontales

2 Es la representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales depend

3 Acto de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo

4 Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto

Verticales

1 Puesto de trabajo libre, que no está cubierto

5 Es una actividad de la empresa que se ocupa de buscar a las personas adecuadas para un determinado puesto de t

3.2 Contextualización

Aprendiz, en la vida toda nos hemos trazado un objetivo por el cual trabajamos todos los días, partiendo de esto los invito a completar el siguiente cuadro:

Caso H.F.S



"Isadore Sharp, fundador y CEO de la cadenade Hoteles Four Seasons abrió su discurso en la Great Place To Work Conference de abrildel 2006 con la afirmación: el servicio al cliente…"es una necesidad imperante para lograr el éxito en casi cualquier industria u organización" y continuó su ponencia presentando algunos de los factores que han llevado a su compañía a ostentar el liderazgo que mantienen su sector hace varios años. Para Four Seasons (F.S.) la calidad en el servicio al cliente inicia en el proceso de selección en el que a diferencia de otras compañías que seleccionan a sus empleados por su experiencia, formación o encuadre con la imagen de compañía lo hace basándose en la actitud. Para nuestro caso la Red unidos ha diseñado un protocolo de selección que permite identificar las actitudes, competencias y habilidades sociales de un candidato que desea ser parte de la estrategia. En F.S. se considera que las competencias se pueden enseñar pero la actitud es intrínseca. Adicionalmente, los procesos de selección son rigurosos, altamente selectivos y costosos, pero se considera que este costo es menor al que generaría el esfuerzo de cambiar los hábitos de personas con pobre actitud o tener una rotación alta de personal. El sistema de selección se vuelve novedoso al ser implementado sobre todo para los empleados de la base de la pirámide, botones, mucamas, meseros, cocineros, etc. quienes son los que tienen contacto directo con cliente y normalmente solucionan los problemas que se presentan. Pero, de nada serviría que los empleados de la "trinchera" tengan una buena

actitud si no están empoderados y es en este punto donde la realidad de F.S. y otras marcas líderes en servicio se diferencian de los esquemas y teorías tradicionales deadministración de personal, en los que se parte de la base de que el liderazgo es ejercido desde posiciones jerárquicas y a través de su supervisión hacen que los empleados de contacto se alineen con las necesidades de la compañía". www.mdc.org.co - CIMD

¿ Porqué es importante el servicio el cliente y una buena selección de personal ?
¿ Qué beneficios trae una evaluación de servicio y establecer protocolos de selección ajustado a la empresa?

Socialice sus respuestas en la mesa redonda dirigida por su instructor.

Duración: 45 minutos

3.3 Actividades de apropiacion

1. ESTABLECER UNA EVALUACION SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO PARA LA MEDICIONSATISFACTORIA DE LA ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFONICA, REALIZANDO EL PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

Actividad 1: **Satisfacción Cliente**



Las empresas se han dado cuenta que al brindar un servicio excelente de calidad a sus clientes lograran en mayores beneficios tanto para empresa en si, como para sus clientes internos y externos.

La **encuesta de satisfacción** de **cliente interno** es un buen mecanismo para conocer mejor de qué nuevos servicios se puede precisar, sus prioridades, así como del ajuste entre la forma como el servicio es proporcionado y lo que realmente se necesita.

Aprendiz para la elaboración de la actividad apoyese en las evidencias realizadas en la fase de analisis y planeación que serán de utilizadad para su desarrollo, posteriormente lea el material de apoyo Satisfacción del cliente: Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio suministrado y luego realice los siguientes ítems:

a) Construya en su agenda de notas una encuesta de satisfación al cliente interno minimo con 10 preguntas de satisfacción
b) En la herramienta Google Forms Crear una encuesta formulario en blanco de las preguntas y digite las preguntas las elaboradas en el punto a) una vez finalice en el botón enlace comparta por le medio de correo o via Whatsapp a los empleados de la empresa apoyada para que sea diligenciada (video de apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=_9doB2YAsgw)
c) Después de diligenciada Ingrese nuevamente a formulario de google y descarge las respuestas con sus respectivos graficos
d) Realice un informe ejecutivo siguiendo las normas de presentación que contenga los resultados de la aplicación de la encuesta.

Envie la evidencia la instructora al correo evidenciasaprendizajesena10@gmail.com donde retroalimentara la importancia de hacer seguimiento a las necesidades del cliente

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Computador, lapiceros, papel tamaño carta.*

Actividad 2: Aplicación de Documento y su Archivo

Es esencial que toda pequeña empresa cuente con un departamento de Recursos Humanos que organice de manera adecuada todos los documentos de su personal



De acuerdo a los documentos comerciales trabajados en el área de talento humano elabore el *TALLER DE ORDENACION DE HISTORIAS LABORALES Y TALLER VERIFICACION DE DOCUMENTOS*

Elabore los documentos de forma digital o fisicos y preséntelos a su instructor por medio de correo electrónico evidenciasaprendizajesena10@gmail.com

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos: *Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

Actividad: Protección ambiental - Seguridad y Salud en el trabajo

Implementación de la Pausas Activas a través de la maratón de ejercicios físicos.

Apreciado aprendiz con el fin de implementar la pausa activa como estrategia en prevención de riesgos biomecánicos, frente al desarrollo de la práctica de actividad física y su desempeño laboral a futuro durante los encuentros de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace necesario que usted:



A) Realice con base en la elaboración del video solicitado por el instructor de Cultura Física, la incorporación y aplicación de ejercicios físicos que sirvan como PAUSA ACTIVA, dentro de su desempeño laboral, según los requerimientos de su programa de formación.

B) Recuerde: Su participación activa y que los ejercicios básicos deben ser acordes con su programa de formación, prevenir los riesgos ocupacionales, a través de la aplicación de técnicas de cultura física que reduzcan los la aparición de riesgos biomecánicos. Recuerde que debe involucrar el material reutilizableo reciclado en los elementos o vestimenta empleada en la ejecución de la rutina.

C) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena y enviar una copia al correo electrónico victoriatanus@misena.edu.co después de ser revisada.

HABLEMOS DE INTEGRALIDAD EN SU PROCESO FORMATIVO

Aprendices, estamos dando inicio a la fase de Ejecución de su proyecto formativo, teniendo en cuenta la crisis de orden nacional por COVID-19, y con el objetivo de evidenciar su nivel de apropiación de los conocimientos, es necesario que participe en la actividad "Hablemos de integralidad en su proceso formativo".

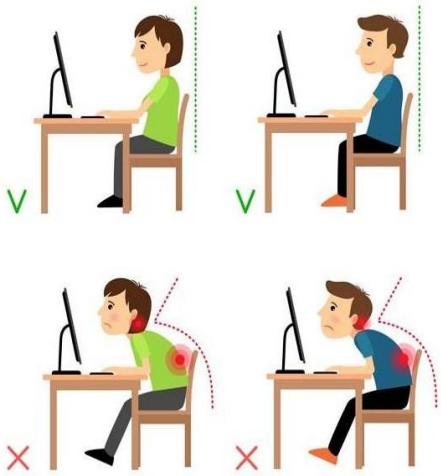
Lo invitamos a que realice de manera individual:

1) 3 trovas relacionadas con la temática de seguridad y salud en el trabajo y protección ambiental, deberán contener los términos relacionados con (factores de riesgo laborales, accidentes de trabajo, prevención de riesgos, reciclaje, manejo de los residuos, uso efectivo de los recursos).
2) Realice un video con una duración de 2 minutos donde realice la interpretación de las trovas,recuerde llevar una buena presentación personal.
3) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena, después de ser

revisada.

Actividad: Cultura Fisica

Plan de ergonomía y pausas activas para el mejoramiento de su desempeño laboral.



Ergonomía es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema. Teniendo en cuenta las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario para desempeñar las actividades del diario vivir.

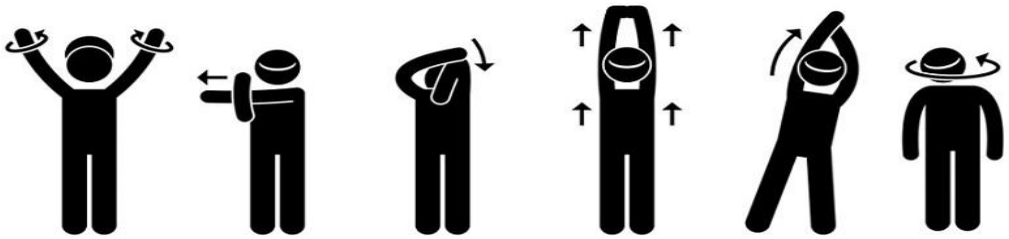
- Teniendo en cuenta el programa de formación que desarrolla actualmente y su perfil de salida laboral, en gruposde 5 personas realice una simulación (video) de varias situaciones de riesgos de ergonomía e higiene en el trabajo.

- Con los riesgos ya identificados realicen y expliquen en los grupos (5) una presentación (power point) en donde se refleje un plan de ergonomía e higiene laboral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

  - Identificación del problema
  - Tabla de contenido
  - Introducción

- Objetivos
- Marco teórico (puestos analizar, identificación de riesgos, medidas preventivas,higiene laboral).
- Conclusiones
- Bibliografía

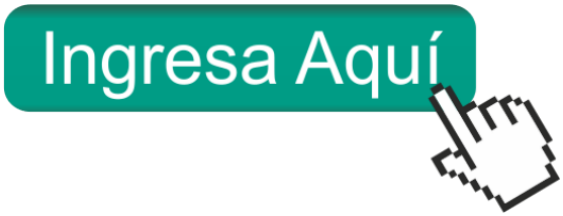
➢ realice 2 pausas activas a todos los compañeros de formación y explique qué tipo de pausa activa esy los beneficios de esta.



EJECUTAR EL PLAN DE TRABAJO ESTRUCTURADO PARA LA MEJORA DEL AREA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN , LA IDEA DE NEGOCIO COMO EMPRENDIEMIENTO PERSONAL Y PARA EL MEJORAMIENTODEL DESEMPEÑO LABORAL.

Actividad 3: Taller plantillas de selección y contratación

Aprendiz de acuerdo a las plantillas suministradas por el instructor o el enlace web para elaborar el taller de Plantillas de selección y contratación, diligencie con información de su empresa creada en emprendimiento los formatos que allí se relacionan, descargue las realizadas o tomando pantallazo de elaboración.



Envie la evidencia la instructora al correo evidenciasaprendizajesena10@gmail.com

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

Actividad 4: Paso a paso plan de negocio

Aprendiz con la docente homologa de la Institución de emprendimiento realizaron el paso a paso plan de negocio de su idea, para esto presente en los grupos de trabajo consolidados en la herramienta tecnológica de su agrado una presentación donde se refleje dicha actividad.

Una estructura comúnmente utilizada en el desarrollo de un plan de negocios está compuesta por las siguientes partes:

1. Resumen ejecutivo.
2. Definición del negocio.
3. Estudio de mercado.
4. Estudio técnico.
5. Organización del negocio.
6. Estudio de la inversión.
7. Estudio de los ingresos y egresos.
8. Estudio financiero.



En la una seccion sincronica establecida por el docente homologo y la instructora presente este plan para ser retroalimentado.

Envie la evidencia a la instructora al correo evidenciasaprendizajesena10@gmail.com

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

Actividad 5: Accion de mejora





Aprendiz, con base en en el plan de trabajo realizado de el diagnóstico en la fase de planeación de su emprendimiento en el área de talento humano, realice las de mejora acordes a las necesidades identificadas.

Plasme las acciones de mejora en un documento escrito que contenga:

- ✓ Portada

- ✓ Introducción
- ✓ Objetivo general
- ✓ Descripción de las propuestas de mejora aplicables a su emprendimiento con sus respectivas metas y plazos
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Conclusiones
- ✓ Normas ortográficas, de redacción y normas APA.

Estas acciones de mejora deben realizarse utilizando herramientas tecnológicas para el procesamiento de información (Word, excel).

Adicionalmente, realice una presentación en power point, en donde consolide la información más relevante sobre el plan.

Envie la evidencia la instructora al correo evidenciasaprendizajesena10@gmail.com

3. REALIZAR INFORME DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA PARA EL AREA DE SELECCIÓN VINCULACION DE PERSONAL TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS ICONTEC Y PRESENTACION EN INGLES EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES QUE AYUDEN AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL, A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Actividad 6: Actualización base de datos y combinación de información



Aprendiz retome la base de datos construida en la fase de planeación y actualícela con el TALLER BASE DE DATOS Y COMBINACION suministrado por la instructora donde deberá incluir los datos solicitados y realiza las respectivas certificaciones laborales de los empleados de su empresa.

Envie la evidencia la instructora al correo evidenciasaprendizajesena10@gmail.com

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

***Materiales y/ o recursos**: Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

Actividades: COMUNICACIÓN



Las normas para la presentación de trabajos escritos tiene el objetivo de establecer la apariencia, la organización y el contenido de las partes de los documentos que se generan en el desarrollo de las actividades académicas o empresariales; con el fin de garantizar la calidad tanto de la información del texto como el aspecto con el que se presenta.

Icontec traduce **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación**, este es un Organismo Nacional de Normalización de Colombia que tiene como labor la reproducción de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales.

Aprendices, es fundamental entonces conocer y desarrollar la habilidad para la aplicación de las normas Icontec; por esta razón los invito a desarrollar las siguientes actividades:

1. **Lectura:** Leer el documento en PDF "*Conociendo las normas Icontec*", para realizar un primer acercamiento
a las generalidades de estas normas y conocer de qué se tratan.

2. **Aplicación:** Para realizar el Taller: Práctico aplicación normas Icontec, deben:

- Tomar el documento "*Proyecto*" y organizar las normas Icontec para que cumpla con las estipuladas
en Icontec.

- En la organización del documento "*Proyecto*" debe realizar: la cubierta, la portada, contenido y
  redactar la introducción o presentación del trabajo sobre la temática trabajada.
- Para facilitar la organización de las normas Icontec, podrán guiarse con el documento "*Guía para la aplicación de las normas Icontec*" en donde se mostrará el paso a paso para ajustar las normas del documento "Proyecto"
- Una vez finalizada la organización de las normas Icontec al documento "Proyecto", van a guardarlo;el archivo debe tener como nombre en mayúscula y sin espacios su nombre completo seguido de laficha a la que cada uno pertenece; ejemplo: **EDWINAGUIRREGALEANOFICHA1843058**
- El archivo final debe ser enviado al correo del instructor : onvamu60@gmail.com

Por favor, tomen notas y si presentan alguna inquietud frente a los temas allí trabajados, los invito a participar en el *"foro de inquietudes de comunicación"* dispuesto en la plataforma *Territorium* o a través del correo eaguirre88@misena.edu.co, plasmando allí las preguntas para que su instructor de comunicación pueda resolver

Actividades: ETICA

Aprendices, ya hemos iniciado la fase de ejecución una de las más importantes en el desarrollo de su proceso formativo. Es por ello, que los invitamos a ejecutar las actividades trabajando en equipo, tomando decisiones de manera asertividad, tolerando la diferencia, enfocadas hacia la equidad social y laboral.

Para aprobar la fase de Ejecución se plantean las siguientes actividades, a fin de cumplir con las competencias requeridas para avanzar a la fase final del proyecto formativo, cabe mencionar que la motivación y el empeño que disponga para la realización de estas actividades son un aporte para sus logros y objetivos.



las relaciones interpersonales pueden aportar resultados positivos en área de relaciones sociales.

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros de los equipos.

Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del mismo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un equipo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

Ahora bien, Teniendo en cuenta la necesidad e importancia del trabajo colaborativo no solo en el ámbito laboral sino en el familiar y educativo, se hace necesaria una relación interpersonal buena o eficaz, la cual alcanzaremos con más facilidad si logramos identificar que es muy importante mantener una comunicación

entre ellos, teniendo en cuenta los valores otorgados por nuestros padres, respetando la manera de pensar de cada uno, para así poder favorecer la relación interpersonal en el ámbito familiar, laboral y educativo, a fin de mantenerse unidos apoyándose entre sí en situaciones difíciles, tratando de no juzgar los

comportamientos sino, sacando lo mejor de la persona, tratando de escuchar atentamente y aportar positivamente.

ACTIVIDAD 1: CUESTIONARIO

Por todo esto aprendices, de forma individual, revisen el material de apoyo sobre las 7 leyes de las relaciones interpersonales y tolerancia. Después de ello realicen un análisis individual de cada una de las leyes y responda las siguientes preguntas y presente en un documento Word o en su cuaderno de ética:

1. ¿Por qué es importante las relaciones interpersonales en el ámbito personal y laboral?
2. ¿Cuáles son los valores o comportamientos que consideran más significativos para tener una buenarelación interpersonal?
3. Den un ejemplo sencillo de cómo aplicar cada una de las 7 leyes en las relaciones interpersonales.

ACTIVIDAD 2. "LA ENTREVISTA LABORAL".

Aprendiz deberá revisar y observar el material de apoyo de ética (diapositivas- pasos para realizar una buena entrevista laboral), y consultar el libro que encontrará allí mismo dentro del material de apoyo denominado LA ENTREVISTA LABORAL. Las actividades que deberá realizar son:

Con la información de las diapositivas y del libro La entrevista laboral:

- Diseñe el modelo de una entrevista laboral donde contenga todos los puntos referenciados en el libro

(mínimo 15 preguntas).

- Realice con sus propias palabras un texto de mínimo 1 página completa tamaño carta, donde explique la importancia de la entrevista laboral con sus características y lo que esta puede aportar en el crecimiento laboral y profesional de cada persona.

La evidencia deberá ser enviada a su instructora de ética al siguiente correo electrónico o por el medio acordado en la fecha con ella convenida. DIANA JULIETH GAVIRIA PÉREZ: dianis_434049@hotmail.com
Debe contener en el Asunto: Número de ficha y nombre completo.

Actividad: Ingles

Participar en la mesa redonda correspondiente al tema “Entrevista de trabajo”

JOB INTERVIEW



La idea inicial al presentar la hoja de vida es conseguir un empleo; su objetivo es ser aceptado en el puesto al cual aplica, razón por la cual debe prepararse para la entrevista de trabajo, que es uno de los pasos esenciales al momento de ser considerado para su vinculación a una empresa. Por tanto esta debe ser preparada, de manera que sea convincente, veraz y contundente. A su vez, la información debe ser lo más concreta y organizada posible, pues esto ahorra tiempo y esfuerzo,al igual que demuestra lo aprendido durante su proyecto de formación.

En la hoja de vida el aspirante debe presentarse como el candidato más idóneo para las exigencias del cargo al que aplica y aún más si es una posición de logística. Pero es en la entrevista en donde se ahonda en esos acpectos y otros relevantes para la organización que realiza el proceso de selección.

Usted debe consultar el material de apoyo de inglés, en el que muestran como construir puede usted responder a las preguntas mas frecuentes que se formulan durante una entrevista laboral. Incluyendo los términos propios de su área, que le mostraran como alguien conocedor de su quehacer. De el mismo materia de apoyo, de respuesta a las preguntas marcadas con (*) y en (**) especialmente, ya que en esta pregunta se espera que usted pueda hacer uso del vocabulario técnico de su área de estudio. Luego de dar respuestaal cuestionario de la entrevista, grabe un audio en el cual simula la realización de dicha entrevista.

Ambiente requerido: *Salón de clase o espacio en casa con buena iluminación, silla y escritorio cómodos*

Materiales y/ o recursos*: Computador, lapiceros, papel tamaño carta*

1. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN



De acuerdo a las actividades realizadas en esta guia, diseñe una presentación en donde presente las actividades realizadas en el área las áreas de selección y vinculación su emprendimiento apoyada tenga en cuenta la expresión corporal, la dicción, la presentación personal y las normas de cortesía y urbanidad.

Recuerde poner en práctica todas sus habilidades y apitudes aprendidas.

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
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

- Descripción de la(s) Actividad(es)
- Ambiente Requerido
- Materiales

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.


SENA

.

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
Evidencias de Conocimiento : 1, Recurso Humano y Servicio al Cliente **Evidencias de Desempeño** 1. Encuesta de Satisfacción delcliente 2. Taller Ordenacion de ExpedientesON-LINE 3. Taller Lista de Chequeo de Formatos 4.taller de actualización de base de datos y combinación de certificación 5.Taller: Práctico aplicación normasIcontec 6. Video: hablemos de integralidad 7. Video: Implementación de lapausa activa 8. Video: Entrevista como medio deingreso al mundo laboral **Evidencias de Producto:** 1 Socialización del Informe de Ejecución de Actividades 2. Presentacion del plan de negocio 3.Maratón de ejercicio físico	RECOPILA INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS FORMATOS Y/O SISTEMAS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS Y PROTOCOLOS. REALIZA CONSOLIDADOS DERESULTADOS DE ATENCIÓN Y SERVICIOAL CLIENTE, UTILIZANDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ASIGNADOS. APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN. ELABORA INFORME DE LA PRESTACIÓNDEL SERVICIO, EN LA FORMA Y/OFORMATOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN. RECOPILA LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL ÁREA DE RECURSOSHUMANOS, PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PQRSF." "APLICA CORRECTIVOS,ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DECALIDAD ESTABLECIDOS. REALIZA LOS AJUSTES REQUERIDOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS EVENTOS CORRESPONDIENTES A LAS FASES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN Y/O VINCULACIÓN, DE ACUERDO CON LAS	

para el mejoramiento del desempeño laboral Entrevista de Trabajo en Ingles	NOCONFORMIDADES HALLADAS." "ORGANIZA LISTAS DE CHEQUEO, FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y MODELOS DOCUMENTALES REQUERIDOS EN SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN. ORGANIZA CARPETA FÍSICA DE HOJA DE VIDA CON SOPORTES Y DOCUMENTOS APORTADOS POR LOS CANDIDATOS PRESELECCIONADOS, SEGÚN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR EL ÁREA FUNCIONAL APLICANDO NORMAS Y PRESERVANDO LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. ELABORA CONTRATOS HACIENDO USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, DE ACUERDO A CONDICIONES PACTADAS, NORMATIVAS Y POLÍTICASESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. REGISTRA RESULTADOS DE ENTREVISTA, PRUEBAS PSICOTÉCNICAS,VISITA DOMICILIARIA Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN SIGUIENDO NORMATIVIDAD, REGLAMENTOS Y POLÍTICAS DEFINIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. FORMALIZA HISTORIA LABORAL DEL TRABAJADOR, HACIENDO APERTURA Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA PERTINENTE A CONTRATO, AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL, CAJA DE COMPENSACIÓN, BENEFICIARIOS SEGÚN PRINCIPIOS, NORMATIVIDAD Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. APLICA TÉCNICAS, METODOLOGÍAS YPRINCIPIOS QUE GARANTICEN LACONSERVACIÓN, DISPOSICIÓN PRESERVACIÓN, INTEGRIDAD,	

	RESERVAY CONFIDENCIALIDAD DE L ADOCUMENTACIÓN QUE REPOSA EN LAORGANIZACIÓN. DISPONE RECURSOS REQUERIDOS PARA ADMINISTRACIÓN, REGISTRO Y TRÁMITE DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEL ÁREA FUNCIONAL." "UTILIZA FORMATOS DE CONTROLPARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. APLICA LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL TRD, CUMPLIENDO CONLOS PROCEDIMIENTOS Y LA NORMATIVA. MANTIENE LOS SOPORTES DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA. MANTIENE LOS SOPORTES DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA." "APLICA METODOLOGÍAS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA DISPOSICIÓN YALMACENAMIENTO DE LOS ARCHIVOS DE INFORMACIÓN DE LOS RECURSOSHUMANOS, SEGÚN NORMATIVA. CONSERVA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS, TENIENDO EN CUENTA CICLO VITAL Y CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES DEL ARCHIVO. DETERMINA GRUPOS FOCALES DE MERCADO DE ACUERDO CON LA .IDEA DE NEGOCIO. CONSTRUYE PROPUESTAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO." "PRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOSEQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOSOBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS. - APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE USO	

	DELA TECNOLOGÍA TIC, DE ACUERDO CONLOS ESTÁNDARES Y RECOMENDACIONES." "REALIZA TRÁMITES PARA LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO Y AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDADSOCIAL, SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y NORMATIVA. TRAMITA AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EPS, ARL, AFP Y CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, UTILIZANDO PROTOCOLOS, FORMATOS, OFICINAS VIRTUALES OAPLICATIVAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. REPORTA A LAS DEPENDENCIASRESPECTIVAS, PAGO DE NÓMINA,EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES, ENTREGA DE UNIFORMES Y DOTACIÓN,ESPP, Y PROGRAMACIÓN A INDUCCIÓN, APLICANDO PROTOCOLO DE SERVICIO YUTILIZANDO HERRAMIENTASTECNOLÓGICAS DISPUESTAS POR LA ORGANIZACIÓN." "ACTUALIZA LAS BASES DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN PARA MANTENER SISTEMAS Y PREPARAR INFORMES DE LOS PROCEDIMIENTOS. UTILIZA LAS TIC PARA ELABORACIÓN DEDOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS, POLÍTICA Y NORMATIVA. COTEJA LA INFORMACIÓN DE ACUERDOA INSTRUCTIVOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LAORGANIZACIÓN. VERIFICA LOS RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DEMANERA RESPONSABLE Y OBJETIVA CONTRASTA RESULTADOS ANTES DE LA PRESENTACIÓN DE INFORMES, TENIENDO EN CUENTA LAS FUENTES Y PROPÓSITOS DELINFORME."	

	"COMPILA LA INFORMACIÓN DE LAS DIFERENTES FUENTES DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA FUNCIONAL, EN ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE L AORGANIZACIÓN. ELABORA EL INFORME DE LOSPROCEDIMIENTOS DE ACUERDO CONPLANES O REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. APLICA LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES. CUMPLE CON NORMAS AMBIENTALES, DE SALUD LABORAL Y DEL USO DE LOS RECURSOS" PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS. RESUELVE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS. REPRESENTA UN CONJUNTO DE DATOSDE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA "ELABORA DOCUMENTOS DE TRABAJO,HACIENDO USO DE LAS FUNCIONALIDADES DE LOSPROCESADORES DE TEXTO. UTILIZA LAS HOJAS DE CÁLCULO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS Y FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE. ELIGE LOS DATOS PARA ELPROCESAMIENTO, DE ACUERDO CON ELPROPÓSITO Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ÁREA FUNCIONAL. ORGANIZA LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES. APLICA NORMATIVA EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REPORTES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CONSERVACIÓN DE	

	DOCUMENTOS Y DE LA ORGANIZACIÓN. ELABORA PRESENTACIONES DE TRABAJO, UTILIZANDO LOS ESTÁNDARES REQUERIDOS POR LA" "PROVEE CUIDADOS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DISPONIBLE UTILIZA HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS EN EL PROCESAMIENTO DE DATOS, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. UTILIZA LA HERRAMIENTA OFIMÁTICA PARA LA TABULACIÓN, FUNCIONES ESTADÍSTICAS Y EL OBJETIVO DEL ÁREA FUNCIONAL. CLASIFICA LA INFORMACIÓN, EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL ORDENADOR, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. REALIZA COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS DATOS RECOLECTADOS, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAORGANIZACIÓN." ESCRIBE O PRESENTA DESCRIPCIONES EN INGLES DE SITUACIONES COTIDIANAS, OBSERVADAS SU ENTORNO PARA UNA ENTREVISTA DE TRABAJO	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)				

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					